

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA
PT. AEROFOOD INDONESIA
BANDAR UDARA SOEKARNO HATTA CENGKARENG
DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT VERSI 5.0**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:
Joshua Soejanto
NIM: 145150400111030



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018**

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA
PT. AEROFOOD INDONESIA
BANDAR UDARA SOEKARNO HATTA CENGKARENG
DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT VERSI 5.0**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:
Joshua Soejanto
NIM: 145150400111030



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018**

PENGESAHAN

EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA
PT. AEROFOOD INDONESIA
BANDAR UDARA SOEKARNO HATTA CENGKARENG
DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT VERSI 5.0


SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Joshua Soejanto
NIM: 145150400111030

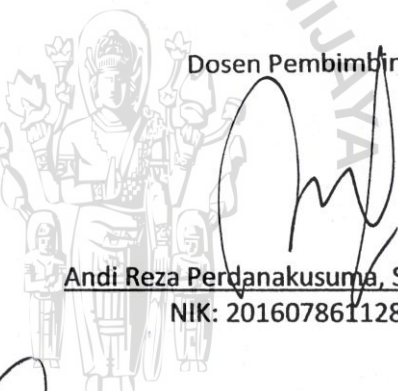
Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
04 Mei 2018
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I



Suprpto, S.T. M.T.
NIP: 19710727 199603 1 001

Dosen Pembimbing II



Andi Reza Perdanakusuma, S.Kom., M.MT.
NIK: 2016078611281001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Herman Tolle, Dr. Eng., S.T. M.T.
NIP: 197408232000121001

JUDUL SKRIPSI :

EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT. AEROFOOD INDONESIA BANDAR UDARA SOEKARNO HATTA CENGKARENG DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT VERSI 5.0

Nama Mahasiswa : Joshua Soejanto

NIM : 145150400111030

Program Studi : Sistem Informasi

Dosen Pembimbing : 1. Suprpto, S.T, M.T

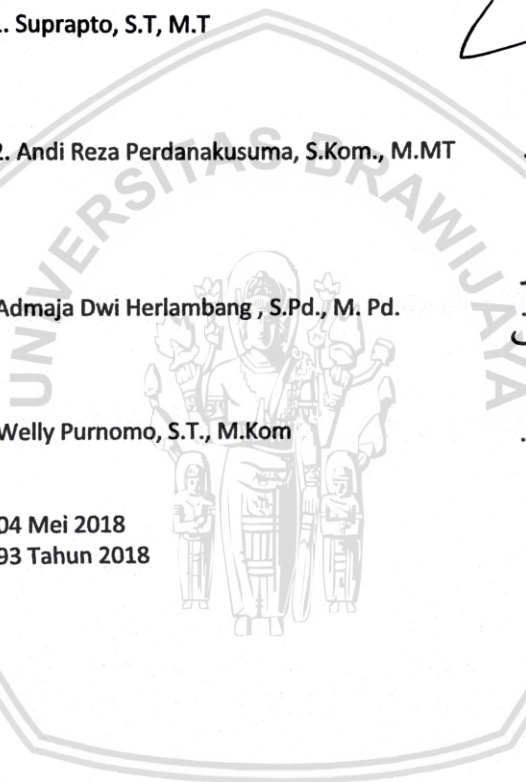
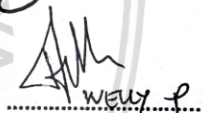
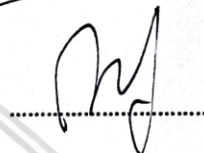
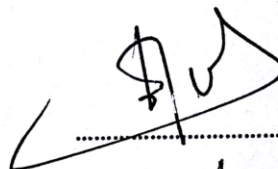
2. Andi Reza Perdanakusuma, S.Kom., M.MT

Tim Dosen Penguji :

Dosen Penguji 1 : Admaja Dwi Herlambang , S.Pd., M. Pd.

Dosen Penguji 2 : Welly Purnomo, S.T., M.Kom

Tanggal Ujian : 04 Mei 2018
SK Sidang : 93 Tahun 2018



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 4 Mei 2018



Joshua Soejanto

NIM: 145150400111030

ABSTRAK

PT. Aerofood Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang berdiri dibawah garis komando perusahaan induk Badan Usaha Milik Negara yaitu PT. Garuda Indonesia, Tbk. PT. Aerofood Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dalam layanan jasa *in-flight catering services*. Dalam kegiatan operasional sehari-hari perusahaan PT. Aerofood Indonesia menggunakan teknologi informasi sebagai sumber pendukung dalam kegiatan bisnis untuk menunjang infrastruktur dan komunikasi layanan jasa *in-flight catering services*. Dengan diterapkannya teknologi informasi pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia terdapat permasalahan yang sering terjadi pada layanan teknologi informasi perusahaan. Permasalahan ini tentu membutuhkan solusi untuk memahami tingkatan permasalahan dalam TI yang telah diterapkan oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Untuk itu perlu adanya proses yang difokuskan dalam permasalahan yang muncul. Permasalahan ini mengacu pada domain DSS yang ada pada *framework* COBIT versi 5. Perlu adanya proses evaluasi untuk dapat membantu untuk memberikan informasi serta rekomendasi yang bermanfaat bagi perusahaan agar dapat mengatasi permasalahan dalam TI perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Proses evaluasi dilakukan berdasarkan metode COBIT yaitu *Process Assesment Model*. Dari hasil evaluasi yang dilakukan perusahaan ini mendapatkan nilai (*as-is*) untuk subdomain DSS01 berada pada level **3**, dan nilai kapabilitas (*as-is*) untuk subdomain DSS02 berada pada level **2**, sedangkan nilai (*as-is*) untuk subdomain DSS03 berada pada level **2**. Serta dalam melakukan penilaian ditemukan kesenjangan berdasarkan nilai kapabilitas yang diharapkan (*to-be*) sebesar **1,0**. Dalam hal ini departemen IT yang ada pada perusahaan menginginkan harapan yang dapat dicapai berada pada satu level tingkat diatasnya. Agar perusahaan dapat memenuhi target yang diinginkan, maka evaluasi ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk keputusan yang strategis.

Kata kunci: Evaluasi, Tata Kelola Teknologi Informasi ,*COBIT 5*

ABSTRACT

PT. Aerofood Indonesia was company that had been appointed together with the command of State-Owned Enterprises namely PT. Garuda Indonesia, Tbk. PT. Aerofood Indonesia is a company engaged in in-flight services catering services. In the daily operational activities PT. Aerofood Indonesia uses information technology as a source of support in business activities to support infrastructure and communication services in-flight catering services. With the application of information technology at PT. Aerofood Indonesia there was problems that often occurred in corporate information technology services. This problem would required a solution to understand the level of problems in IT that has been implemented by the company PT. Aerofood Indonesia. For that we need a process that is focused in the problems that arise. This problem referred to the existing DSS domain in the framework COBIT version 5. Need an evaluation process to be able to help to provided information and recommendations that are beneficial to the company in order to overcome the problems in the IT company PT. Aerofood Indonesia. The evaluation process is based on COBIT method that is Process Assessment Model. From the results of the evaluation the company is getting the as-is for the subdomain DSS01 is at level 3, and the as-is for the subdomain DSS02 is at level 2, while the as-is for subdomain DSS03 is at level 2. And doing the assessment founded the gap based on the value of the expected capability (to-be) of 1.0. In this case the existing IT department at the company want expectations that can be achieved at one level above level. In order for the company to meet the desired target, this evaluation was expected to help the company to make strategic decisions.

Keywords: Evaluation, IT Governance, COBIT 5

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi yang berjudul Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi pada PT. Aerofood Indonesia Bandar Udara Soekarno Hatta Cengkareng dengan Menggunakan *Framework* COBIT Versi 5.0 tepat pada waktunya. Penyusunan penelitian skripsi ini dibuat guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Suprpto, S.T, M.T selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu dan saran yang bermanfaat dalam semua proses penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Andi Reza Perdanakusuma, S.Kom., M.MT. selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan ilmu dan saran yang bermanfaat dalam semua proses penyelesaian skripsi ini.
3. Kedua orang tua penulis, yaitu Bapak Lamidjan Soejanto dan Ibu Fera Jusliastatik beserta keluarga besar yang selalu memberikan do'a dan dukungan baik moril maupun penyemangat dalam skripsi ini.
4. Bapak Wayan Firdaus, S.Si, M.T, Ph.D, Bapak Ir. Heru Nurwasito, M.Kom, Bapak Drs. Mardji, M.T, dan Bapak Edy Santoso, S.Si, M.Kom selaku Dekan, Wakil Dekan 1, Wakil Dekan 2, dan Wakil Dekan 3 Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya.
5. Bapak Herman Tolle, Dr. Eng., S.T, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya atas kesediannya dalam mengajarkan dan membagikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh teman-teman Mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2014 yang selalu memberi semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Callista Zelly Wijaya yang telah membantu *mensupport* dan mengingatkan untuk mengerjakan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan tentang dunia teknologi. Akhir kata, penulis mengharap kritik dan saran agar lebih sempurna

Malang, 4 Mei 2018

Penulis

philipus.joshua@gmail.com

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iiiv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Batasan masalah	4
1.6 Sistematika pembahasan.....	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.2 Definisi Evaluasi	7
2.3 Tata Kelola Teknologi Informasi	7
2.3.1 Pengertian Tata Kelola	7
2.3.2 Pengertian Teknologi Informasi	7
2.3.3 Pengertian Tata Kelola Teknologi Informasi	8
2.3.4 Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi.....	8
2.3.5 Tujuan Tata Kelola Teknologi Informasi.....	8
2.3.6 Pentingnya Tata Kelola Teknologi Informasi.....	9
2.3.7 Area Fokus Tata Kelola Teknologi Informasi.....	9
2.3.8 Prinsip Tata Kelola Teknologi Informasi.....	10
2.4 Pengertian Sistem.....	10

2.5 COBIT.....	11
2.6 Sejarah Perkembangan COBIT	12
2.7 COBIT 5.....	13
2.7.1 Prinsip pada COBIT 5	14
2.7.2 Implementasi dalam COBIT 5.....	20
2.7.3 Model Referensi Proses Dalam COBIT 5	22
2.7.4 Deskripsi Proses Dalam COBIT 5	32
2.7.5 Model Kapabilitas Proses Dalam COBIT 5.....	40
2.7.6 Perbedaan Antara COBIT 5 dengan COBIT 4.1.....	43
2.7.7 RACI <i>CHART</i>	44
2.7.8 Skala Likert	44
2.8 AUDIT	45
2.8.1 Langkah Dasar Audit	45
2.9 Gambaran Umum PT. Aerofood Indonesia.....	46
2.9.1 Sejarah Umum Perusahaan PT. Aerofood Indonesia.....	47
2.9.2 Visi Perusahaan PT. Aerofood Indonesia	48
2.9.3 Misi Perusahaan PT. Aerofood Indonesia	48
2.9.4 Value I-FRESH PT. Aerofood Indonesia	49
2.9.5 Layanan pada PT. Aerofood Indonesia.....	50
2.9.6 Struktur Organisasi PT. Aerofood Indonesia.....	51
2.9.7 Deskripsi kerja PT. Aerofood Indonesia	52
BAB 3 METODOLOGI	54
3.1 Gambaran Umum Penelitian	54
3.2 Studi Pustaka.....	55
3.3 Observasi Pendahuluan	55
3.4 Identifikasi Masalah	56
3.5 Pengumpulan Data dan Informasi	56
3.5.1 Observasi.....	56
3.5.2 Wawancara	56
3.5.3 Kuesioner	57
3.6 Pengelolaan Data Penelitian.....	57
3.6.1 Pemeriksaan Data	57

3.6.2 Validasi	58
3.6.3 Tabulasi	58
3.7 Analisis Data.....	58
3.7.1 Analisis Tingkat Kematangan saat ini.....	58
3.7.2 Analisis Tingkat Kematangan yang diharapkan.....	59
3.7.3 Analisis Kesenjangan	59
3.7.4 Melaporkan Hasil GAP dan Rekomendasi.....	59
3.8 Kesimpulan dan Saran	59
BAB 4 SURVEY DAN PENGUMPULAN DATA.....	61
4.1 Obyek Penelitian	61
4.2 RACI Chart	61
4.3 Pembuatan Kuesioner.....	62
4.4 Wawancara	64
4.5 Observasi.....	64
4.6 Proses Atribut Level	65
4.6.1 Kategori penilaian pada DSS01	65
4.6.2 Kategori penilaian pada DSS02	68
4.6.3 Kategori penilaian pada DSS03	71
4.7 Hasil Penilaian Kuesioner <i>Capability Level</i>	75
4.8 Perhitungan <i>Capability Level</i>	80
4.9 Validasi Kuesioner	83
4.10 Validasi Kuesioner DSS01.....	84
4.11 Validasi Kuesioner DSS02.....	85
4.12 Validasi Kuesioner DSS03.....	85
4.13 Temuan Hasil Evaluasi	86
BAB 5 EVALUASI DAN ANALISIS DATA.....	87
5.1 Analisis <i>Capability Level</i>	87
5.1.1 Analisis <i>Capability Level</i> subdomain DSS01	88
5.1.2 Analisis <i>Capability Level</i> subdomain DSS02	89
5.1.3 Analisis <i>Capability Level</i> subdomain DSS03	90
5.2 Rekomendasi.....	91
5.2.1 Rekomendasi pada proses subdomain DSS01	91

5.2.2 Rekomendasi pada proses subdomain DSS02	92
5.2.3 Rekomendasi pada proses subdomain DSS03	93
BAB 6 PENUTUP	94
6.1 Kesimpulan.....	94
6.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	100



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria Informasi COBIT 4.1 (Sarno, 2009)	12
Tabel 2.2 Tabel Kontinum Skala Likert (Sugiyono, 2012).....	45
Tabel 4.1 RACI <i>Chart</i> Manajemen PT. Aerofood Indonesia COBIT 5	62
Tabel 4.2 Tabel Responden RACI <i>Chart</i> PT. Aerofood Indonesia.....	62
Tabel 4.3 Daftar Responden.....	63
Tabel 4.4 Lembar Penilaian <i>Capability Level</i>	63
Tabel 4.5 Daftar Dokumen Pendukung Audit COBIT 5	65
Tabel 4.6 <i>Performance Management</i> DSS01	62
Tabel 4.7 <i>Work Product Management</i> DSS01.....	62
Tabel 4.8 <i>Process Definition</i> DSS01	63
Tabel 4.9 <i>Performance Management</i> DSS01	63
Tabel 4.10 <i>Performance Management</i> DSS02	65
Tabel 4.11 <i>Work Product Management</i> DSS02.....	70
Tabel 4.12 <i>Process Definition</i> DSS02.....	70
Tabel 4.13 <i>Performance Management</i> DSS02	71
Tabel 4.14 <i>Performance Management</i> DSS03	72
Tabel 4.15 <i>Work Product Management</i> DSS03.....	73
Tabel 4.16 <i>Process Definition</i> DSS03.....	73
Tabel 4.17 <i>Performance Management</i> DSS03	74
Tabel 4.18 Tabel Penilaian subdomain DSS01 Responden 1	75
Tabel 4.19 Tabel Penilaian subdomain DSS01 Responden 2	76
Tabel 4.20 Tabel Penilaian subdomain DSS01 Responden 3	76
Tabel 4.21 Tabel Penilaian subdomain DSS02 Responden 1	77
Tabel 4.22 Tabel Penilaian subdomain DSS02 Responden 2	77
Tabel 4.23 Tabel Penilaian subdomain DSS02 Responden 3	78
Tabel 4.24 Tabel Penilaian subdomain DSS03 Responden 1	78
Tabel 4.25 Tabel Penilaian subdomain DSS03 Responden 2	79
Tabel 4.26 Tabel Penilaian subdomain DSS03 Responden 3	79
Tabel 4.27 Hasil Penilaian <i>Capability Level</i> Proses.....	80
Tabel 4.28 Hasil Validasi Kuesioner.....	84

Tabel 5.1 Analisis <i>Gap</i> subdomain DSS01, DSS02, dan DSS03	87
Tabel 5.2 Analisis <i>Gap</i> subdomain DSS01	88
Tabel 5.3 Analisis <i>Gap</i> subdomain DSS02	89
Tabel 5.4 Analisis <i>Gap</i> subdomain DSS03	90



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iiiv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Batasan masalah	4
1.6 Sistematika pembahasan.....	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.2 Definisi Evaluasi	7
2.3 Tata Kelola Teknologi Informasi	7
2.3.1 Pengertian Tata Kelola	7
2.3.2 Pengertian Teknologi Informasi	7
2.3.3 Pengertian Tata Kelola Teknologi Informasi	8
2.3.4 Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi.....	8
2.3.5 Tujuan Tata Kelola Teknologi Informasi.....	8
2.3.6 Pentingnya Tata Kelola Teknologi Informasi.....	9
2.3.7 Area Fokus Tata Kelola Teknologi Informasi.....	9
2.3.8 Prinsip Tata Kelola Teknologi Informasi.....	10
2.4 Pengertian Sistem.....	10

2.5 COBIT.....	11
2.6 Sejarah Perkembangan COBIT	12
2.7 COBIT 5.....	13
2.7.1 Prinsip pada COBIT 5	14
2.7.2 Implementasi dalam COBIT 5.....	20
2.7.3 Model Referensi Proses Dalam COBIT 5	22
2.7.4 Deskripsi Proses Dalam COBIT 5	32
2.7.5 Model Kapabilitas Proses Dalam COBIT 5.....	40
2.7.6 Perbedaan Antara COBIT 5 dengan COBIT 4.1.....	43
2.7.7 RACI <i>CHART</i>	44
2.7.8 Skala Likert	44
2.8 AUDIT	45
2.8.1 Langkah Dasar Audit	45
2.9 Gambaran Umum PT. Aerofood Indonesia.....	46
2.9.1 Sejarah Umum Perusahaan PT. Aerofood Indonesia.....	47
2.9.2 Visi Perusahaan PT. Aerofood Indonesia	48
2.9.3 Misi Perusahaan PT. Aerofood Indonesia	48
2.9.4 Value I-FRESH PT. Aerofood Indonesia	49
2.9.5 Layanan pada PT. Aerofood Indonesia.....	50
2.9.6 Struktur Organisasi PT. Aerofood Indonesia.....	51
2.9.7 Deskripsi kerja PT. Aerofood Indonesia	52
BAB 3 METODOLOGI	54
3.1 Gambaran Umum Penelitian	54
3.2 Studi Pustaka.....	55
3.3 Observasi Pendahuluan	55
3.4 Identifikasi Masalah	56
3.5 Pengumpulan Data dan Informasi	56
3.5.1 Observasi.....	56
3.5.2 Wawancara	56
3.5.3 Kuesioner	57
3.6 Pengelolaan Data Penelitian.....	57
3.6.1 Pemeriksaan Data	57

3.6.2 Validasi	58
3.6.3 Tabulasi	58
3.7 Analisis Data.....	58
3.7.1 Analisis Tingkat Kematangan saat ini.....	58
3.7.2 Analisis Tingkat Kematangan yang diharapkan.....	59
3.7.3 Analisis Kesenjangan	59
3.7.4 Melaporkan Hasil GAP dan Rekomendasi.....	59
3.8 Kesimpulan dan Saran	59
BAB 4 SURVEY DAN PENGUMPULAN DATA.....	61
4.1 Obyek Penelitian	61
4.2 RACI Chart	61
4.3 Pembuatan Kuesioner.....	62
4.4 Wawancara	64
4.5 Observasi.....	64
4.6 Proses Atribut Level	65
4.6.1 Kategori penilaian pada DSS01	65
4.6.2 Kategori penilaian pada DSS02	68
4.6.3 Kategori penilaian pada DSS03	71
4.7 Hasil Penilaian Kuesioner <i>Capability Level</i>	75
4.8 Perhitungan <i>Capability Level</i>	80
4.9 Validasi Kuesioner	83
4.10 Validasi Kuesioner DSS01.....	84
4.11 Validasi Kuesioner DSS02.....	85
4.12 Validasi Kuesioner DSS03.....	85
4.13 Temuan Hasil Evaluasi	86
BAB 5 EVALUASI DAN ANALISIS DATA.....	87
5.1 Analisis <i>Capability Level</i>	87
5.1.1 Analisis <i>Capability Level</i> subdomain DSS01	88
5.1.2 Analisis <i>Capability Level</i> subdomain DSS02	89
5.1.3 Analisis <i>Capability Level</i> subdomain DSS03	90
5.2 Rekomendasi.....	91
5.2.1 Rekomendasi pada proses subdomain DSS01	91

5.2.2 Rekomendasi pada proses subdomain DSS02	92
5.2.3 Rekomendasi pada proses subdomain DSS03	93
BAB 6 PENUTUP	94
6.1 Kesimpulan.....	94
6.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	100



DAFTAR TABEL

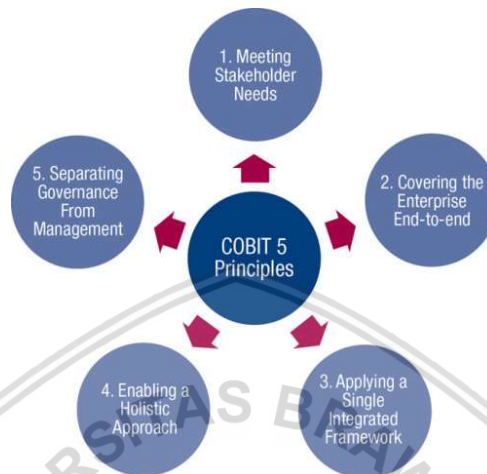
Tabel 2.1 Kriteria Informasi COBIT 4.1 (Sarno, 2009)	12
Tabel 2.2 Tabel Kontinum Skala Likert (Sugiyono, 2012).....	45
Tabel 4.1 RACI <i>Chart</i> Manajemen PT. Aerofood Indonesia COBIT 5	62
Tabel 4.2 Tabel Responden RACI <i>Chart</i> PT. Aerofood Indonesia.....	62
Tabel 4.3 Daftar Responden.....	63
Tabel 4.4 Lembar Penilaian <i>Capability Level</i>	63
Tabel 4.5 Daftar Dokumen Pendukung Audit COBIT 5	65
Tabel 4.6 <i>Performance Management</i> DSS01	62
Tabel 4.7 <i>Work Product Management</i> DSS01.....	62
Tabel 4.8 <i>Process Definition</i> DSS01	63
Tabel 4.9 <i>Performance Management</i> DSS01	63
Tabel 4.10 <i>Performance Management</i> DSS02	65
Tabel 4.11 <i>Work Product Management</i> DSS02.....	70
Tabel 4.12 <i>Process Definition</i> DSS02.....	70
Tabel 4.13 <i>Performance Management</i> DSS02	71
Tabel 4.14 <i>Performance Management</i> DSS03	72
Tabel 4.15 <i>Work Product Management</i> DSS03.....	73
Tabel 4.16 <i>Process Definition</i> DSS03.....	73
Tabel 4.17 <i>Performance Management</i> DSS03	74
Tabel 4.18 Tabel Penilaian subdomain DSS01 Responden 1	75
Tabel 4.19 Tabel Penilaian subdomain DSS01 Responden 2	76
Tabel 4.20 Tabel Penilaian subdomain DSS01 Responden 3	76
Tabel 4.21 Tabel Penilaian subdomain DSS02 Responden 1	77
Tabel 4.22 Tabel Penilaian subdomain DSS02 Responden 2	77
Tabel 4.23 Tabel Penilaian subdomain DSS02 Responden 3	78
Tabel 4.24 Tabel Penilaian subdomain DSS03 Responden 1	78
Tabel 4.25 Tabel Penilaian subdomain DSS03 Responden 2	79
Tabel 4.26 Tabel Penilaian subdomain DSS03 Responden 3	79
Tabel 4.27 Hasil Penilaian <i>Capability Level</i> Proses.....	80
Tabel 4.28 Hasil Validasi Kuesioner.....	84

Tabel 5.1 Analisis <i>Gap</i> subdomain DSS01, DSS02, dan DSS03	87
Tabel 5.2 Analisis <i>Gap</i> subdomain DSS01	88
Tabel 5.3 Analisis <i>Gap</i> subdomain DSS02	89
Tabel 5.4 Analisis <i>Gap</i> subdomain DSS03	90



optimalisasi dari penggunaan IT agar memberikan dampak positif bagi perusahaan.

2.7.1 Prinsip pada COBIT 5



Gambar 2.3 Prinsip dalam COBIT 5 (sumber: ISACA)

Prinsip 1 : Memenuhi Kebutuhan *Stakeholder*

Perusahaan atau organisasi memberikan nilai yang bermanfaat bagi pemangku kepentingannya. Ini tentu saja merupakan suatu usaha untuk menjaga keseimbangan antara keuntungan dengan resiko yang berpotensi dari sumber daya. COBIT 5 juga menjelaskan informasi tentang kebutuhan dan tahapan untuk untuk mengelola resiko agar dapat membantu organisasi dalam mencapai keunggulan. Setiap perusahaan pasti memiliki karakteristik tujuan yang berbeda, maka dari itu suatu perusahaan dapat menyesuaikan penggunaan COBIT 5 melalui penggabungan target yang sesuai dengan lingkungan perusahaan, serta mendefinisikan tujuan utama perusahaan ke dalam tujuan yang konkret, dan terkait dengan tujuan IT yang selaras dengan perusahaan. Dalam organisasi, penentuan kepentingan dilakukan oleh para pemangku kepentingan. Sistem tata kelola harus mempertimbangkan *stakeholder* saat menentukan keunggulan, resiko, dan alokasi sumber daya. Faktor pemicu lain dapat ikut berbeda khususnya dalam lingkungan dipengaruhi oleh faktor eksternal contohnya pasar, industri, geopolitik, dan lain-lain dan faktor internal contohnya budaya, organisasi, *risk appetite*. Proses tujuan dalam COBIT 5 merupakan mekanisme yang menjelaskan seluruh kebutuhan pemangku kepentingan yang dijadikan sebagai tujuan utama di semua tingkat organisasi dan pada area-area yang mendukung tujuan utama perusahaan. Serta memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan untuk secara efektif mendukung kebutuhan bisnis dan solusi TI. Alur tujuan pada COBIT versi 5 digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.4 Alur tujuan dalam COBIT 5 (*sumber:ISACA*)

Penjelasan terhadap Alur Tujuan dalam COBIT 5 adalah sebagai berikut :

1. **Langkah 1.** Penggerak *stakeholder* menjadi faktor yang mempengaruhi kebutuhan pemangku kepentingan. Hal ini menggambarkan bahwa pemangku kepentingan terpengaruh oleh penggerak. Perubahan yang dipengaruhi yaitu strategi dan lingkungan bisnis.
2. **Langkah 2.** Kebutuhan yang dikendalikan oleh pemangku kepentingan biasanya dijadikan sebagai dasar dalam merumuskan tujuan dalam perusahaan. Tujuan tersebut dikelola sesuai dengan dimensi yang merepresentasikan tujuan secara umum. COBIT 5 menjelaskan tujuan umum tersebut pada gambar 2.5
3. **Langkah 3.** Tujuan perusahaan menjadi faktor penentu dalam menyeleraskan tujuan penggunaan IT.
4. **Langkah 4.** Tujuan TI dalam hal ini sebagai pemicu dalam mengaktifkan tujuan untuk menerapkan keselarasan proses TI dengan proses bisnis. Pemicu hal ini berisi tentang proses dan struktur organisasi serta informasi yang dapat mendukung tujuan TI bagi organisasi.

BSC Dimension	Enterprise Goal	Relation to Governance Objectives		
		Benefits Realisation	Risk Optimisation	Resource Optimisation
Financial	1. Stakeholder value of business investments	P		S
	2. Portfolio of competitive products and services	P	P	S
	3. Managed business risk (safeguarding of assets)		P	S
	4. Compliance with external laws and regulations		P	
	5. Financial transparency	P	S	S
Customer	6. Customer-oriented service culture	P		S
	7. Business service continuity and availability		P	
	8. Agile responses to a changing business environment	P		S
	9. Information-based strategic decision making	P	P	P
	10. Optimisation of service delivery costs	P		P
Internal	11. Optimisation of business process functionality	P		P
	12. Optimisation of business process costs	P		P
	13. Managed business change programmes	P	P	S
	14. Operational and staff productivity	P		P
	15. Compliance with internal policies		P	
Learning and Growth	16. Skilled and motivated people	S	P	P
	17. Product and business innovation culture	P		

Gambar 2.5 Tujuan Perusahaan dan Tujuan *IT-related* dalam COBIT 5 (*sumber: ISACA*)

Prinsip 2 : Melingkupi Seluruh Perusahaan

COBIT versi 5 melakukan proses untuk semua fungsi dan menjalankan proses dalam perusahaan. COBIT 5 selalu mempertimbangkan informasi yang dimiliki dan tidak selalu berlandaskan pada fungsi TI hal ini dilakukan agar selaras sebagai aset penting dalam perusahaan serta pada COBIT 5 membutuhkan personil bisnis (termasuk aset lainnya) untuk dapat menjalankan tata kelola pada perusahaan. COBIT versi 5 pada dasarnya membantu auditor dalam mengelola TI serta sebagai alat pemicu untuk dapat mengelola manajemen pada suatu organisasi. Seringkali COBIT 5 digunakan oleh berbagai aspek organisasi. Ini termasuk tata kelola perusahaan dan informasi serta manajemen TI.

COBIT 5 menggabungkan sebagian besar administrasi TI organisasi ke dalam administrasi perusahaan. Oleh karena itu, kerangka kerja administrasi perusahaan IT yang terkandung dalam COBIT 5 sangat terkait dengan kerangka kerja administrasi yang ada dalam perusahaan. Dalam COBIT 5 seluruh dari kapasitas prosedur yang dibutuhkan dapat menyelesaikan dan menangani data serta informasi yang diperlukan karena data organisasi telah disiapkan secara mendetail. *Framework* COBIT 5 memberikan perspektif pada tata kelola perusahaan dan tata kelola IT secara menyeluruh berdasarkan banyak pemicu atau sumber daya yang dimiliki. Pemicu atau penggerak tersebut mencakup keseluruhan prosedur dalam organisasi dari ujung ke ujung, termasuk semua bagian aset dalam dan luar, serta dapat dipahami dengan tata kelola perusahaan dan tata kelola TI. Apapun yang terdapat dalam COBIT 5 juga mencakup proses dan kewajiban dari dua fungsi, untuk menjadi fungsi TI dan pekerjaan bisnis selain TI. Pendekatan yang digunakan sebagai tata kelola dalam COBIT 5 adalah sebagai berikut:

- **Pemicu Tata Kelola**

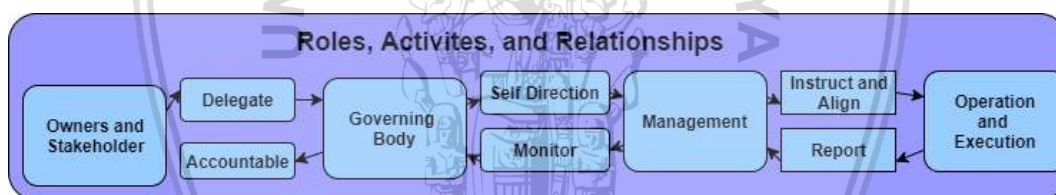
Pemicu tata kelola adalah aset hierarki untuk administrasi yang menggabungkan standar, struktur, prosedur, sistem, dan praktik. Aset di dalam organisasi juga disertakan sebagai penggerak tata kelola, misalnya kemampuan untuk mendapatkan keuntungan dari penggunaan pondasi IT, dan penerapan aplikasi pada perusahaan. Terlebih lagi jika tidak ada aspek pemicu atau penggerak yang mempengaruhi tata kelola dapat memperlambat terciptanya nilai.

- **Ruang Lingkup Tata Kelola**

Administrasi dapat dihubungkan ke seluruh organisasi, sumber daya yang substansial atau tidak dapat dipulihkan menjadi elemen. Keuntungan dari perolehan nilai secara substansial dapat dibuat secara khusus untuk menentukan perspektif yang berbeda tentang administrasi

- **Peran, Aktivitas, dan Hubungan**

Komponen terakhir dalam pendekatan tata kelola adalah peranan, tingkah laku, dan hubungan tata kelola. Ini tentu saja menentukan siapa yang terlibat dalam administrasi, dan mengklarifikasi bagaimana kontribusi yang dilakukan. Dalam COBIT 5 kualifikasi dibentuk untuk memahami latihan terhadap manajemen tata kelola dan manajemen yang lain memiliki kesamaan diantara keduanya baik dalam sisi karakter perilaku.



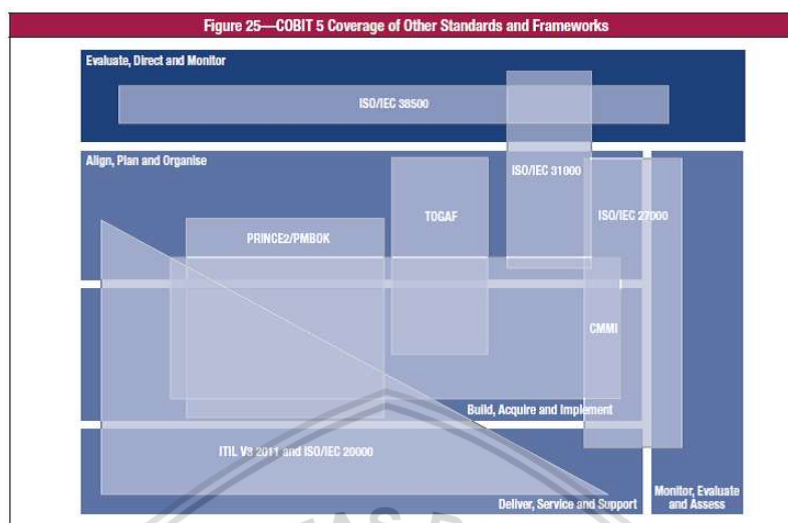
Gambar 2.6 Peranan, Aktivitas, dan Hubungan Tata Kelola dan Manajemen
(sumber:ISACA)

Prinsip 3 : Menerapkan Suatu Kerangka Tunggal yang Terintegrasi

Ada beberapa panduan dalam COBIT yang merupakan praktik terbaik untuk melakukan identifikasi terhadap TI, setiap prosedur yang ditentukan memberi arahan dalam aktivitas TI. Dalam COBIT 5 aktivitas-aktivitas tersebut duraikan dalam sebuah kerangka yaitu:

- COBIT 5 sesuai dengan tolak ukur kerangka lain yang sesuai serta memiliki struktur yang berbeda
- COBIT 5 sangat lengkap karena mencakup semua tingkat organisasi, dan memberikan dasar pemahaman yang fundamental untuk menggabungkan sistem yang layak agar dapat bekerja secara optimal.
- COBIT 5 memiliki teknik secara langsung untuk mengabungkan bahan panduan untuk menghasilkan produk handal.
- COBIT 5 mengkoordinasikan semua informasi yang dibagi menjadi beberapa bagian. Dalam situasi kondisi COBIT yang dibentuk oleh ISACA sebelumnya telah menggabungkan sistem, misalnya

ValIT,RiskIT,BMIS,ITAF. Dalam hal ini COBIT 5 mengabungkan semua informasi yang ada.



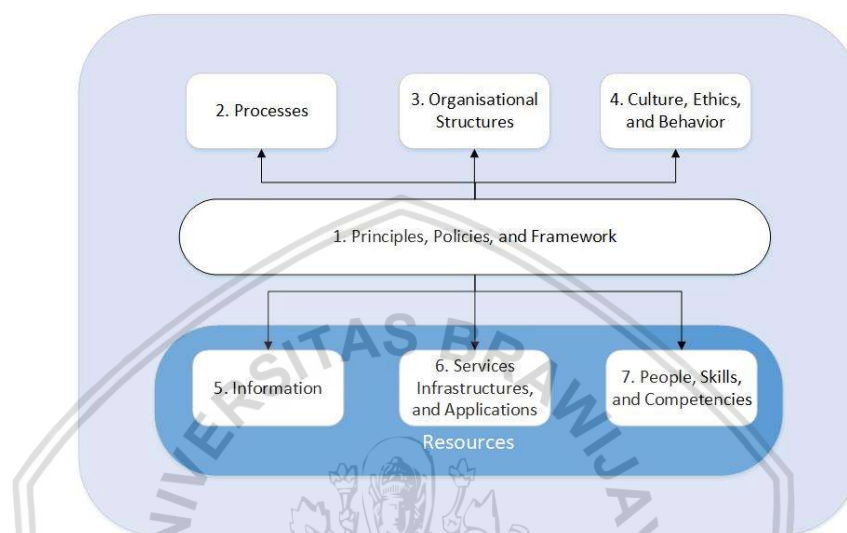
Gambar 2.7 Integrasi standar dan kerangka kerja lain dalam COBIT 5 (sumber: ISACA)

Prinsip 4 : Menggunakan sebuah pendekatan yang menyeluruh

Tata kelola dan Manajemen TI dalam sebuah organisasi yang kuat dan efektif memerlukan cara untuk mengatasi sudut pandang serta melibatkan banyak bagian untuk dapat terhubung dengan segmen yang berbeda. Dalam COBIT 5 berisi tentang konfigurasi terhadap pemicu untuk membantu pelaksanaan tata kelola dan kegiatan yang menyeluruh dari tata kelola perusahaan dan manajemen IT. Pemicu ini adalah faktor yang independen dari segala hal yang dianggap dapat mempengaruhi hal-hal baik. Dalam tata kelola perusahaan dan manajemen IT dapat mempengaruhi prosedur yang berjalan dengan baik tersebut. Dalam hal ini dalam COBIT 5 diperkirakan terdapat tujuh kelas pemicu, termasuk diantaranya:

1. **Prinsip, Kebijakan, dan Kerangka Kerja**, merupakan suatu perangkat untuk menggambarkan kecenderungan yang dapat dimasukkan sebagai panduan praktis untuk manajemen sehari-hari organisasi.
2. **Proses**, mendefinisikan kemajuan proses dan prosedur yang konsisten untuk mencapai tujuan dalam menciptakan hasil dalam mencapai target TI.
3. **Struktur Organisasi**, merupakan kunci untuk menyelesaikan proses yang berdasarkan tanggung jawab dalam sebuah organisasi
4. **Budaya, Etika, dan Kebiasaan**, secara teratur merupakan keputusan yang sering diabaikan dalam suatu pencapaian khususnya dalam aktivitas manajemen.
5. **Informasi**, hal biasanya tersebut keseluruhan asosiasi dan pengabungan informasi yang dihasilkan. Serta informasi dapat dimanfaatkan oleh organisasi untuk dapat bertahan dengan proses yang baik dan diawasi secara teratur.

6. **Layanan, Infrastruktur, dan Aplikasi**, termasuk landasan inovasi terhadap aplikasi yang memberikan manajemen terhadap kesiapan pengelolaan layanan TI dalam organisasi.
7. **Manusia, Kemampuan, dan Kompetensi**, dalam hal ini berhubungan dengan SDM dan suatu hal manajemen yang dianggap vital karena untuk mencapai semua aktifitas perlu langkah yang restoratif untuk dapat menentukan keputusan.



Gambar 2.8 Tujuh Kategori Pemicu dalam COBIT 5 (*sumber: ISACA*)

Setiap organisasi atau perusahaan seharusnya dapat memahami bahwa pemicu saling terhubung sama lain untuk berkoordinasi. Setiap pemicu akan membutuhkan kontribusi dari pemicu yang berbeda agar dapat bekerja dengan baik, seperti pada informasi yang diperlukan untuk memproses struktur hirarki membutuhkan kemampuan dan kebiasaan. Setiap pemicu juga memberikan hasil bagi pemicu lain, karena didalam ini proses akan menghasilkan data, yang dapat membentuk proses lebih efisien.

Prinsip 5 : Pemisahan Tata kelola Dari Manajemen

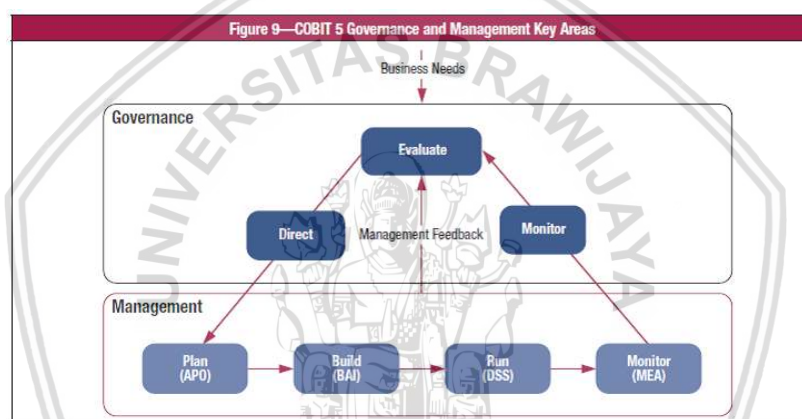
Struktur kerangka COBIT 5 juga mengandung kualifikasi yang logis terhadap manajemen dan tata kelola. Dua hal penting tersebut menambah aktivitas yang beragam dalam tiap tahap, dan membutuhkan struktur organisasi yang tepat dan melayani tujuan yang berbeda-beda. Kunci yang membedakan antara tata kelola dan manajemen menurut COBIT 5 adalah:

- **Tata kelola** menjamin kebutuhan yang diperlukan oleh *stakeholder*, kondisi-kondisi, serta alternatif pilihan yang terus dinilai untuk menentukan target perusahaan yang disesuaikan dengan tujuan bersama. Hal ini juga termasuk dalam menentukan prioritas dan pemeriksaan terhadap aktivitas agar sesuai dengan tujuan perusahaan maupun organisasi. Sebagian besar tujuan perusahaan diawas oleh eksekutif dalam

organisasi dibawah manajemen. Dengan hal ini tugas tata kelola tertentu dapat terlihat dari struktur organisasi.

- **Manajemen** dipercayakan untuk mengatur, membangun, melaksanakan, dan memeriksa aktivitas yang dapat memberikan atau mengarahkan arahan agar perusahaan dapat mencapai tujuan akhir yang direncanakan dalam perusahaan. Biasanya kewajiban dalam manajemen dilakukan oleh manajemen eksekutif dibawah wewenang seorang CEO perusahaan.

Berdasarkan arti serta definisi tentang tata kelola dan manajemen, dapat disimpulkan bahwa tata kelola dan manajemen mencakup aktivitas yang berbeda-beda. Mengingat bagian dalam tata kelola untuk menilai, mengarahkan, dan menyaring kondisi untuk terhubung dengan manajemen serta tata kelola. Hal ini tentunya akan membentuk kerangka kerja dalam TI yang layak bagi organisasi maupun perusahaan.



Gambar 2.9 Area Kunci Tata kelola dan Manajemen dalam COBIT (sumber: ISACA)

2.7.2 Implementasi dalam COBIT 5

Seperti yang diberikan oleh badan audit ISACA (2012) ada tujuh fase yang terkandung dalam siklus yang dimiliki untuk mengaktualisasi bentuk COBIT, siklus dan tahapan tersebut meliputi:

1. Tahap 1 – Mengenal Program

Dalam tahap 1 melakukan proses untuk mengidentifikasi pendorong kemajuan dan membuat perbaikan di tingkat manajemen eksekutif, hal ini kemudian ditunjukkan sebagai kasus bisnis. Penggerak dalam perubahan ini bisa menjadi kesempatan yang baik dalam lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Hal-hal yang berubah menjadi tujuan penggerak perubahan dapat berupa kejadian, tren, masalah kinerja, dan implementasi perangkat lunak. Bahaya terkait dengan prosedur eksekusi program akan diklarifikasi dalam kasus bisnis. Kegiatan yang dicoba pada tahap ini juga mencakup aktivitas yang harus disiapkan, diikuti dan dikelola berdasarkan kasus bisnis serta kepastian informasi.

2. Tahap 2 – Mendefinisikan masalah dan peluang
Pada tahap 2 dalam mengimplementasikan COBIT 5 adalah menyelaraskan tujuan dalam TI perusahaan dengan strategi dan risiko perusahaan agar sejajar. Dengan melakukan proses ini rencana untuk mengetahui tujuan dalam TI organisasi diklaim secara kritis hingga tingkat kemampuan yang dapat dipahami. Manajemen perlu memahami tingkatan proses yang diketahui saat ini dan juga memahami letak kekurangan proses yang terjadi. Hal ini dimungkinkan dengan melakukan evaluasi terhadap proses yang dipilih sesuai kasus yang dialami oleh organisasi.
3. Tahap 3 – Mendefinisikan gambaran petunjuk
Tahap 3 dalam proses implementasi COBIT 5 menetapkan fokus untuk perubahan yang dilakukan setelah penyelidikan terhadap perbedaan yang ditemukan. Prioritas masalah harus dikategorikan terhadap usaha yang mudah memberikan keuntungan terbaik dan juga mudah dicapai.
4. Tahap 4 – Merencanakan program
Tahap 4 dalam proses implementasi COBIT 5 yaitu merencanakan solusi praktis yang dapat dilakukan pada proyek yang didukung dengan kasus tepat untuk membuat rencana perubahan eksekusi. Kasus bisnis yang dibuat dapat dianggap baik apabila menjamin bahwa manfaat usaha dibedakan serta dicek secara konsisten.
5. Tahap 5 – Menjalakan Rencana
Tahap 5 dalam proses implementasi COBIT 5 yaitu mengubah solusi yang disarankan oleh penelitian untuk menjadi kegiatan yang dapat dilakukan pemantauan oleh sistem untuk menjamin konsistensi dengan bisnis yang tercapai serta kegiatan bisnis dapat diestimasi sesuai waktu. Keberhasilan pada tahap 5 ini membutuhkan pendekatan lebih detail terhadap komponen pendukung, serta kesadaran dan komunikasi yang terlibat, dan sebagai tambahan atas pemahaman terhadap tugas administrasi perusahaan sebagai tanggung jawab bagi pemilik proses.
6. Tahap 6 – Mengupayakan keuntungan
Tahap 6 dalam proses penggunaan COBIT 5 berpusat pada tahapan untuk kemajuan secara terus-menerus dari aktivitas tata kelola dan manajemen yang mengupayakan aktivitas bisnis tersebut terselesaikan sesuai dengan peningkatan kinerja yang diharapkan.
7. Tahap 7 – Menilai Keefektivan
Tahap 7 dalam proses implementasi COBIT 5 yaitu melakukan proses evaluasi terhadap kesuksesan yang diperoleh dari inisiatif secara umum, dan gabungan atas hasil identifikasi kebutuhan tata kelola atau

manajemen. Tentu hal ini dapat memperluas kebutuhan akan perubahan yang terjadi secara terus berkala. Sehingga dapat mengupayakan perluasan terhadap faktor penerimaan.

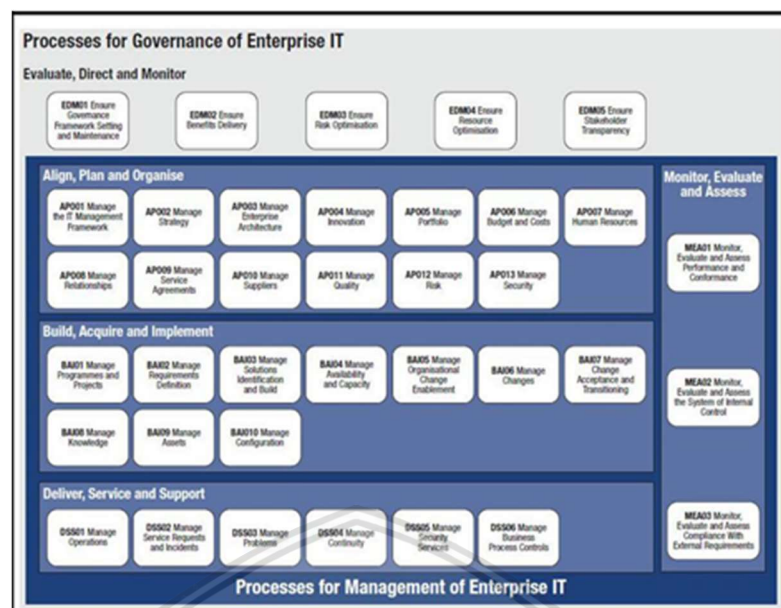
2.7.3 Model Referensi Proses Dalam COBIT 5

Dalam COBIT versi 5 terdapat suatu model referensi yang digunakan dalam proses untuk memutuskan dan mengklarifikasi dengan jelas tentang prosedur yang terjadi pada tata kelola dan manajemen. Model referensi tersebut berpendapat bahwa seluruh prosedur umumnya ditemukan di perusahaan atau organisasi yang melibatkan aktifitas utamanya dengan aktivitas teknologi informasi. Model referensi dalam COBIT 5 ini juga turut membantu dalam kajian teori yang efektif agar dipahami terutama dalam tugas-tugas TI yang dilakukan oleh manajer bisnis. Model referensi proses yang diberikan merupakan suatu model yang lengkap serta mencakup seluruh aspek yang ada dalam perusahaan. Setiap perusahaan memiliki rangkaian proses secara sendiri-sendiri sesuai dengan kondisi fisik perusahaan yang mendetail.

Model referensi proses pada COBIT 5 dibagi menjadi beberapa proses tata kelola dan manajemen TI. Proses yang dilakukan pada perusahaan maupun organisasi menjadi dua domain proses utama, yaitu :

1. Proses Tata Kelola yang berisi lima bentuk tata kelola, dan tentunya proses ini akan diselesaikan pada setiap prosedur yang meliputi **Evaluate, Direct, dan Monitor (EDM)**.
2. Proses Manajemen yang berisi empat domain dan esensinya sejajar dengan area tanggung jawab dari **Plan, Build, Run, and Monitor (PBRM)**, dan memberikan ruang lingkup TI yang intensif. Domain ini merupakan pengembangan dari domain dan struktur proses dalam COBIT 4.1., yaitu :
 - **Align, Plan, and Organize (APO)** – Penyesuaian, Merencanakan, dan Pengelolaan.
 - **Build, Acquire, and Implement (BAI)** – Membangun, Mengadakan, dan Mengeksekusi.
 - **Delivery, Service and Support (DSS)** – Mengirimkan, Administrasi Layanan, dan Dukungan.
 - **Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)** – Pengawasan, Evaluasi, dan Penilaian.

Secara keseluruhan terdapat 37 proses tata kelola dan manajemen dalam COBIT 5 sebagaimana dapat dilihat dalam gambar 2.10



Gambar 2.10 Model Referensi Proses dalam COBIT 5 (sumber: ISACA)

Berikut merupakan penjabaran dari sub domain pada COBIT versi 5.0 yang dimiliki oleh masing-masing domain :

1. Domain EDM (*Evaluate, Direct and Monitor*)

Di dalam ruang lingkup domain EDM ini, prosedur tentang proses tata kelola ini memiliki hubungan terhadap tujuan tata pemangku kepentingan atau sering dikenal dengan *stakeholder* dalam melakukan evaluasi, serta meningkatkan kewaspadaan terhadap risiko serta sumber daya, hal ini juga termasuk dalam penerapan kegiatan praktek dan kegiatan yang bertujuan untuk mendukung proses penilaian yang memberikan keputusan tepat. Hal ini juga memberikan panduan untuk layanan TI agar dapat melakukan pengamatan terhadap hasil. Dalam domain EDM terdiri dari 5 bentuk sub domain dan *key governance practice*, untuk lebih spesifik antara lain:

- a. EDM01 Memastikan Pengaturan Kerangka Kerja dan Pemeliharaan
 - a. EDM01.01 Evaluasi lingkungan Sistem
 - b. EDM01.02 Mengarahkan lingkungan Sistem
 - c. EDM01.03 Memantau lingkungan Sistem
- b. EDM02 Memastikan Penerimaan Manfaat
 - a. EDM02.01 Mengevaluasi Nilai dari Optimalisasi
 - b. EDM02.02 Mengoptimalkan Nilai secara langsung
 - c. EDM02.03 Memantau hasil dari Nilai Optimalisasi
- c. EDM03 Memastikan Pengoptimalan terhadap Risiko
 - a. EDM03.01 Mengevaluasi manajemen risiko
 - b. EDM03.02 Melakukan Manajemen Risiko
 - c. EDM03.03 Memantau Manajemen Risiko

- d. EDM04 Memastikan Pengoptimalan terhadap Sumber Daya
 - a. EDM04.01 Mengevaluasi terhadap pengelolaan sumber daya
 - b. EDM04.02 Pengelolaan sumber daya secara langsung
 - c. EDM04.03 Memantau manajemen sumber daya
- e. EDM05 Memastikan Transparansi terhadap Pemangku Kepentingan
 - a. EDM05.01 Mengevaluasi persyaratan terhadap pelaporan pemangku kepentingan
 - b. EDM05.02 Mengkomunikasikan dan Melaporkan kepada Pemangku kepentingan
 - c. EDM05.03 Memantau komunikasi terhadap pemangku kepentingan

2. Domain APO (*Align, Plan and Organise*)

Dalam domain APO pada COBIT 5 memberikan arah untuk pengiriman solusi yang dihasilkan dalam domain (BAI) terhadap penyedia layanan serta dukungan terhadap domain (DSS). Domain ini berdefinisi terhadap langkah strategi serta berisi taktik untuk mengkarakterisasi metode yang paling ideal untuk TI agar dapat membantu dalam pencapaian tujuan bisnis. Pengakuan terhadap visi strategis harus diatur, diberikan serta diawasi untuk berbagai pandangan yang berbeda. Suatu asosiasi atau organisasi harus benar-benar menggambarkan kerangka kerja dari infrastruktur teknologi, dan juga wajib untuk mendefinisikan ke dalam tempatnya. Sub domain dari APO COBIT 5 ada 13 subdomain yang terdiri dari:

- a. APO01 Pengelolaan Kerangka Kerja Manajemen IT
 - a. APO01.01 Menentukan Struktur Organisasi
 - b. APO01.02 Membentuk peran dan tanggung jawab
 - c. APO01.03 Mempertahankan faktor pendukung sistem manajemen
 - d. APO01.04 Mengkomunikasikan tujuan dan arah manajemen
 - e. APO01.05 Mengoptimalkan penempatan fungsi IT.
 - f. APO01.06 Menentukan Informasi (*data*) dan kepemilikan sistem.
 - g. APO01.07 Mengelola Perbaikan Proses secara berkelanjutan
 - h. APO01.08 Memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur
- b. APO02 Pengelolaan terhadap Strategi
 - a. APO02.01 Memahami arah tujuan perusahaan
 - b. APO02.02 Melakukan penilaian lingkungan serta kemampuan terhadap kinerja saat ini
 - c. APO02.03 Menentukan target dan kemampuan TI
 - d. APO02.04 Melakukan analisis terhadap kesenjangan

- e. APO02.05 Menentukan rencana strategis dan peta jalan
- f. APO02.06 Mengkomunikasikan Strategi IT dan Arah IT
- c. APO03 Melakukan pengelolaan terhadap Arsitektur Perusahaan
 - a. APO03.01 Mengembangkan visi arsitektur perusahaan
 - b. APO03.02 Mendefinisikan panduan arsitektur
 - c. APO03.03 Menentukan peluang dan solusi
 - d. APO03.04 Menentukan implementasi terhadap arsitektur
 - e. APO03.05 Menyediakan layanan arsitektur perusahaan
- d. APO04 Mengelola Sebuah Inovasi
 - a. APO04.01 Menciptakan lingkungan yang kondusif untuk inovasi
 - b. APO04.02 Menjaga pemahaman tentang lingkungan perusahaan
 - c. APO04.03 Melakukan pemantauan terhadap lingkungan teknologi
 - d. APO04.04 Menilai potensi teknologi dan gagasan inovasi
 - e. APO04.05 Merekomendasi inisiatif yang sesuai
 - f. APO04.06 Memantau penerapan dan penggunaan inovasi
- e. APO05 Mengelola Portofolio
 - a. APO05.01 Menetapkan Campuran Investasi Sasaran
 - b. APO05.02 Menetapkan ketersediaan dan sumber dana
 - c. APO05.03 Evaluasi dan pemilihan program untuk mendanai
 - d. APO05.04 Memantau, Mengoptimalkan, dan melaporkan investasi portofolio investasi.
 - e. APO05.05 Mempertahankan portofolio
 - f. APO05.06 Melakukan pengelolaan manfaat prestasi
- f. APO06 Mengelola Anggaran dan Pembiayaan
 - a. APO06.01 Mengelola Keuangan dan Akutansi
 - b. APO06.02 Memprioritaskan Alokasi Sumber Daya
 - c. APO06.03 Membuat dan Mempertahankan Sumber Daya
 - d. APO06.04 Model dan alokasi terhadap biaya
 - e. APO06.05 Mengelola Biaya
- g. APO07 Mengelola Sumber Daya Manusia
 - a. APO07.01 Mempertahankan kepegawaian yang memadai
 - b. APO07.02 Mengidentifikasi personil IT
 - c. APO07.03 Menjaga Ketrampilan dan Kompetensi Personil
 - d. APO07.04 Mengevaluasi kinerja karyawan
 - e. APO07.05 Merencanakan dan melacak penggunaan sumber daya IT dan bisnis
 - f. APO07.06 Mengelola staff kontrak

- h. APO08 Mengelola Sebuah Hubungan
 - a. APO08.01 Memahami harapan bisnis
 - b. APO08.02 Mengidentifikasi peluang, risiko, dan kendala TI dalam meningkatkan bisnis
 - c. APO08.03 Mengelola hubungan bisnis
 - d. APO08.04 Berkoordinasi dan berkomunikasi
 - e. APO08.05 Memberikan masukan untuk peningkatan layanan berkelanjutan
- i. APO09 Mengelola Perjanjian Layanan
 - a. APO09.01 Mengidentifikasi Layanan IT
 - b. APO09.02 Katalog Layanan yang didukung IT
 - c. APO09.03 Menentukan dan persiapan penjanjian layanan
 - d. APO09.04 Memantau dan melaporkan tingkat layanan
 - e. APO09.05 Meninjau perjanjian dan kontrak layanan
- j. APO10 Mengelola Pemasok
 - a. APO10.01 Mengidentifikasi dan mengevaluasi hubungan dan kontrak pemasok
 - b. APO10.02 Memilih Pemasok
 - c. APO10.03 Mengelola hubungan dan kontrak pemasok
 - d. APO10.04 Mengelola Resiko pemasok
 - e. APO10.05 Memantau kinerja dan kepatuhan pemasok
- k. APO11 Mengelola Kualitas
 - a. APO11.01 Menetapkan sistem manajemen mutu (SMM).
 - b. APO11.02 Menentukan dan mengelola standar praktik dan prosedur kualitas
 - c. APO11.03 Fokus manajemen kualitas terhadap pelanggan
 - d. APO11.04 Melakukan pemantauan kontrol dan peninjauan kualitas
 - e. APO11.05 Mengintegrasikan manajemen mutu ke dalam solusi untuk pengembangan dan pemberian layanan
 - f. APO11.06 Memastikan perbaikan terus menerus.
- l. APO12 Mengelola resiko
 - a. APO12.01 Mengumpulkan data
 - b. APO12.02 Menganalisa resiko
 - c. APO12.03 Mempertahankan profil resiko
 - d. APO12.04 Mengartikulasikan resiko
 - e. APO12.05 Menentukan portofolio tindakan manajemen resiko
 - f. APO12.06 Menanggapi resiko

- m. APO13 Mengelola Keamanan
 - a. APO13.01 Menetapkan dan memelihara sistem manajemen keamanan
 - b. APO13.02 Menetapkan dan mengelola rencana perawatan resiko keamanan informasi
 - c. APO13.03 Memantau dan tinjau ISMS.

3. Domain BAI (*Build, Acquire and Operate*)

Dalam domain BAI COBIT 5 ini memberikan solusi agar dapat berubah menjadi layanan bagi organisasi. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan layanan TI selaras dengan strategi perusahaan. Dalam domain ini berisi tentang prosedur identifikasi, pengembangan serta implementasi dan integrasi ke dalam bentuk bisnis. Perubahan yang dibuat dan pemeliharaan atas kerangka kerja yang ada di domain ini, bermaksud memiliki tujuan untuk memastikan bahwa solusi terus memenuhi tujuan bisnis. Sub domain pada domain BAI COBIT 5 terdiri dari 10 proses yang terdiri dari:

- a. BAI01 Mengelola Program dan Proyek
 - a. BAI01.01 Mempertahankan pendekatan standar untuk manajemen program dan proyek
 - b. BAI01.02 Memulai sebuah program
 - c. BAI01.03 Mengelola keterlibatan pemangku kepentingan
 - d. BAI01.04 Mengembangkan dan menjaga rencana program
 - e. BAI01.05 Meluncurkan dan menjalankan program
 - f. BAI01.06 Memantau, Kontrol, dan Melaporkan hasil dalam suatu program
 - g. BAI01.07 Meluncurkan dan menjalankan program
 - h. BAI01.08 Merencanakan proyek
 - i. BAI01.09 Mengelola kualitas program dan proyek
 - j. BAI01.10 Mengelola resiko program dan proyek
 - k. BAI01.11 Memantau dan mengendalikan proyek
 - l. BAI01.12 Menjalankan Proyek
 - m. BAI01.13 Menutup sebuah proyek
 - n. BAI01.14 Menutup sebuah program
- b. BAI02 Mengelola Definisi Kebutuhan
 - a. BAI02.01 Mendefinisikan persyaratan secara fungsional dan teknis bisnis
 - b. BAI02.02 Melakukan studi kelayakan dan merumuskan solusi alternatif
 - c. BAI02.03 Mengelola persyaratan resiko
 - d. BAI02.04 Memperoleh persetujuan persyaratan dan solusi

- c. BAI03 Mengelola identifikasi dan pembuatan solusi
 - a. BAI03.01 Merancang solusi tingkat tinggi
 - b. BAI03.02 Merancang komponen solusi secara terperinci
 - c. BAI03.03 Mengembangkan kompenen solusi
 - d. BAI03.04 Melakukan pengadaan komponen solusi
 - e. BAI03.05 Membangun solusi
 - f. BAI03.06 Melakukan penjaminan mutu
 - g. BAI03.07 Menyiapkan untuk pengujian solusi
 - h. BAI03.08 Melaksanakan pengujian solusi
 - i. BAI03.09 Kelola perubahan pada kebutuhan
 - j. BAI03.10 Menjaga solusi
 - k. BAI03.11 Menentukan layanan TI dan mempertahankan portofolio layanan
- d. BAI04 Mengelola Ketersediaan dan Kapasitas
 - a. BAI04.01 Menilai ketersediaan, kinerja, dan kapasitas saat ini
 - b. BAI04.02 Mengkaji dampak bisnis
 - c. BAI04.03 Merencanakan persyaratan layanan baru atau perubahan layanan
 - d. BAI04.04 Melakukan pemantauan dan meninjau ketersediaan
 - e. BAI04.05 Menyelidiki kinerja dan masalah kapasitas.
- e. BAI05 Mengelola perubahan terhadap perubahan organisasi
 - a. BAI05.01 Menetapkan keinginan untuk berubah
 - b. BAI05.02 Membentuk tim pelaksanan yang efektif
 - c. BAI05.03 Mengkomunikasikan visi yang diinginkan
 - d. BAI05.04 Memberdayakan peran pemain dan identifikasi jangka pendek
 - e. BAI05.05 Menjalankan pengoperasian dan penggunaan
 - f. BAI05.06 Menyematkan pendekatan baru
 - g. BAI05.07 Mempertahankan perubahan
- f. BAI06 Mengelola perubahan
 - a. BAI06.01 Melakukan penilaian dampak serta memprioritaskan perubahan
 - b. BAI06.02 Mengelola perubahan secara darurat
 - c. BAI06.03 Melacak dan melaporkan status perubahan
 - d. BAI06.04 Menutup dan mendokumentasikan perubahan
- g. BAI07 Mengelola Perubahan Penerimaan dan Transisi
 - a. BAI07.01 Menetapkan rencana implementasi
 - b. BAI07.02 Rencana proses bisnis, sistem dan konversi data
 - c. BAI07.03 Merencanakan tes terhadap penerimaan
 - d. BAI07.04 Menetapkan lingkungan uji

- e. BAI07.05 Melakukan tes terhadap penerimaan
 - f. BAI07.06 Mempromosikan produksi dan pengelolaan
 - g. BAI07.07 Menyediakan dukungan produksi awal
 - h. BAI07.08 Melakukan peninjauan pasca implementasi
- h. BAI08 Mengelola Pengetahuan
 - a. BAI08.01 Memelihara dan memfasilitasi budaya berbagai pengetahuan
 - b. BAI08.02 Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan sumber informasi
 - c. BAI08.03 Mengatur dan menngaktuliasasikan informasi ke dalam pengetahuan
 - d. BAI08.04 Menggunakan dan berbagi pengetahuan
 - e. BAI08.05 Evaluasi dan pensiunan informasi
- i. BAI09 Mengelola Aset
 - a. BAI09.01 Mengidentifikasi dan mencatat aset lancar
 - b. BAI09.02 Mengelola aset penting
 - c. BAI09.03 Mengelola siklus hidup aset
 - d. BAI09.04 Mengoptimalkan biaya aset
 - e. BAI09.05 Mengelola lisensi
- j. BAI10 Mengelola Pengaturan
 - a. BAI10.01 Membentuk dan mempertahankan model konfigurasi
 - b. BAI10.02 Menetapkan dan memelihara pengaturan respository
 - c. BAI10.03 Memelihara dan mengontrol konfigurasi
 - d. BAI10.04 Menghasilkan status dan konfigurasi laporan
 - e. BAI10.05 Verifikasi dan meninjau integritas dari repositori konfigurasi

4. Domain DSS (*Delivery, Service and Support*)

Dalam domain DSS COBIT 5 ini lebih di kenal dengan Deliver, Service and Support (DSS). Domain ini berkaitan untuk digunakan dalam mengelola, melayani dan mendukung segala proses yang terkait dengan IT yang ada dalam sebuah organisasi. Subdomain dalam DSS pada COBIT 5 ada 6 proses yang terdiri dari :

- a. DSS01 Mengelola Operasi
 - a. DSS01.01 Melakukan Prosedur Operasional
 - b. DSS01.02 Mengelola Pengelolaan Layanan TI dari Pihak Luar
 - c. DSS01.03 Memantau Infrastruktur TI
 - d. DSS01.04 Mengelola Lingkungan
 - e. DSS01.05 Mengelola Fasilitas

- b. DSS02 Mengelola Permintaan Layanan dan Pengelolaan Insiden Layanan
 - a. DSS02.01 Menentukan skema klasifikasi layanan dan permintaan layanan
 - b. DSS02.02 Mencatat dan mengklasifikasi serta memprioritaskan permintaan atas insiden
 - c. DSS02.03 Menverifikasi dan menyetujui permintaan layanan
 - d. DSS02.04 Menyelidiki dan mendiagnosis insiden
 - e. DSS02.05 Menyelesaikan dan memulihkan insiden
 - f. DSS02.06 Menutup permintaan atas insiden layanan
 - g. DSS02.07 Melacak Status dan menghasilkan laporan
- c. DSS03 Mengelola Masalah
 - a. DSS03.01 Mengidentifikasi Masalah
 - b. DSS03.02 Menyelidiki dan mendiagnosis masalah
 - c. DSS03.03 Mengangkat masalah yang diketahui
 - d. DSS03.04 Mengatasi dan menutup masalah
 - e. DSS03.05 Melakukan manajemen masalah proaktif
- d. DSS04 Mengelola Berkelanjutan
 - a. DSS04.01 Menentukan kebijakan, tujuan, dan cakupan kelangsungan bisnis
 - b. DSS04.02 Mempertahankan strategi kesinambungan
 - c. DSS04.03 Mengelola strategi kesinambungan
 - d. DSS04.04 Melatih, menguji, dan meninjau BCP
 - e. DSS04.05 Meninjau, memelihara, dan memelihara rencana kontinuitas
 - f. DSS04.06 Melakukan pelatihan rencana kesinambungan
 - g. DSS04.07 Mengelola pengaturan cadangan
 - h. DSS04.08 Melakukan tinjauan pasca kembalinya
- e. DSS05 Mengelola Layanan Keamanan Sistem
 - a. DSS05.01 Melindungi terhadap malware
 - b. DSS05.02 Mengelola keamanan jaringan dan konektivitas
 - c. DSS05.03 Mengelola keamanan titik akhir
 - d. DSS05.04 Mengelola identitas pengguna dan akses
 - e. DSS05.05 Mengelola akses fisik ke aset TI
 - f. DSS05.06 Mengelola dokumen rahasia dan perangkat keluaran
 - g. DSS05.07 Memantau infrastruktur untuk peristiwa terkait keamanan
- f. DSS06 Mengelola kontrol terhadap Proses Bisnis
 - a. DSS06.01 Menyelaraskan aktivitas kontrol yang tertanam dalam proses bisnis dengan tujuan perusahaan
 - b. DSS06.02 Mengontrol pemrosesan informasi

- c. DSS06.03 Membagi peran dan tanggung jawab
- d. DSS06.04 Mengelola kesalahan dan pengecualian
- e. DSS06.05 Memastikan kebenaran informasi kejadian dan akuntabilitas
- f. DSS06.06 Aset informasi aman

5. Domain MEA (*Monitoring, Evaluate and Assess*)

Dalam domain MEA COBIT 5 ini berisi tentang prosedur untuk melakukan pengaturan yang memberikan solusi sehingga dapat digunakan oleh pengguna akhir. Domain ini berkaitan dengan penyampaian data informasi yang bersifat aktual dan didukung oleh layanan yang dibutuhkan seperti halnya layanan terhadap pengembangan dan pengontrolan terhadap keamanan bagi pengguna, dan administrasi informasi serta kebutuhan operasional. Subdomain dalam domain MEA pada COBIT 5 ada 3 proses yang terdiri dari:

- a. MEA01 Memantau, Mengevaluasi, dan menilai kinerja
 - a. MEA01.01 Menetapkan pendekatan untuk pemantauan
 - b. MEA01.02 Menetapkan target kinerja
 - c. MEA01.03 Mengumpulkan dan memproses data kinerja
 - d. MEA01.04 Menganalisa dan melaporkan kinerja
 - e. MEA01.05 Memastikan pelaksanaan tindakan korektif
- b. MEA02 Memantau, mengevaluasi, dan menilai sistem pengendalian internal
 - a. MEA02.01 Memantau kontrol internal
 - b. MEA02.02 Meninjau efektivitas kontrol proses bisnis
 - c. MEA02.03 Melakukan penilaian diri kontrol
 - d. MEA02.04 Mengidentifikasi dan melaporkan kekurangan kontrol
 - e. MEA02.05 Memastikan bahwa penyedia jaminan bekerja secara independen dan berkualitas
 - f. MEA02.06 Merencanakan inisiatif penjaminan
 - g. MEA02.07 Membatasi cakupan inisiatif penjaminan
 - h. MEA02.08 Melaksanakan inisiatif penjaminan
- c. MEA03 Memantau, mengevaluasi, dan menilai kepatuhan persyaratan eksternal
 - a. MEA03.01 Mengidentifikasi persyaratan kepatuhan
 - b. MEA03.02 Mengoptimalkan tanggapan terhadap persyaratan eksternal
 - c. MEA03.03 Mengkonfirmasi kepatuhan eksternal
 - d. MEA03.04 Memperoleh jaminan kepatuhan

2.7.4 Deskripsi Proses Dalam COBIT 5

Dalam subbab ini akan menjelaskan tentang deskripsi yang terdapat pada masing-masing proses pada COBIT 5. Deskripsi tiap proses yang ada dalam COBIT 5 dilakukan untuk memahami dalam melakukan evaluasi terhadap penjelasan detail dari masing-masing proses:

1. Proses EDM01 – Memastikan Pengelolaan terhadap Pengaturan dan Pemeliharaan Tata Kelola

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada EDM01 adalah melakukan analisa terhadap kebutuhan pengelolaan IT perusahaan terhadap keperluan tata kelola TI perusahaan. Dan tentunya hal ini dilakukan agar dapat menempatkan dan mempertahankan kegiatan proses yang ada. Dalam hal ini terjadi pemrosesan informasi tentang cara praktik dan prinsip yang dimiliki. Maka dari itu proses ini mengedepankan agar tujuan perusahaan sesuai dengan tugas yang dilakukan.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses EDM01 adalah untuk menyediakan pendekatan yang dapat diandalkan untuk penyelarasan terhadap tata kelola perusahaan. Hal ini tentu saja menjamin bahwa keputusan yang dibuat dapat disesuaikan dengan metodologi yang ingin dicapai perusahaan serta mudah disesuaikan dalam ruang lingkup perusahaan. Serta dalam proses ini memastikan kondisi seluruh proses yang ada diawasi secara benar dan mudah diamati.

2. Proses EDM02 – Memastikan Penerimaan Manfaat

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada EDM02 adalah meningkatkan estimasi terhadap komitmen proses bisnis yang dihasilkan dari bentuk bisnis proses yang terdapat dalam perusahaan serta pengelolaan tata kelola dan sumber daya TI dari hasil spekulasi investasi TI yang sesuai dengan biaya perusahaan.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses EDM02 adalah memberi kestabilan terhadap nilai ideal perusahaan dalam melakukan pengaturan terhadap penggunaan TI, keefektivan dari layanan TI serta penggunaan aset dan pengaturan terhadap produktivitas biaya.

3. Proses EDM03 – Memastikan Optimasi Resiko

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada EDM03 adalah menjamin tingkatan bahaya yang terjadi dalam sebuah proses, sehingga proses tersebut masih dapat dilakukan dalam sebuah organisasi. Dalam proses ini juga membedakan tentang menangani bahaya yang terkait agar sesuai dengan nilai yang dimiliki oleh IT Perusahaan.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses EDM03 adalah agar resiko TI perusahaan tidak melebihi batasan dari resiko yang terjadi dan memahami kemampuan dan toleransi perusahaan terhadap resiko yang diperoleh.

Selain itu tujuan proses ini juga memastikan bahwa nilai yang dimiliki oleh perusahaan tidak dapat berpengaruh dalam adanya potensi gagal.

4. Proses EDM04 – Memastikan Optimasi Sumber Daya

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada EDM04 adalah menjamin kemampuan yang dimiliki IT khususnya pada aset IT yang termasuk didalamnya pengelolaan pekerja, prosedur yang ada, dan tingkat kemajuan terhadap teknologi agar dapat membantu serta mendukung tujuan organisasi.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses EDM04 adalah menjamin bahwa aset sumber daya yang dibutuhkan oleh organisasi dapat dipenuhi dengan biaya IT yang minim. Terlebih lagi, tujuan dalam proses ini memberikan kemungkinan untuk memperluas terhadap keuntungan yang dihasilkan.

5. Proses EDM05 – Memastikan Transparansi Informasi terhadap Pemangku Kepentingan

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada EDM05 adalah menjamin bahwa pelaksanaan dan konsistensi terhadap penggunaan IT organisasi dapat dipertanggung jawabkan secara lugas, dan memberikan dukungan bagi pemangku kepentingan terhadap adanya peningkatan aktivitas yang sesuai .

Hasil yang ingin dicapai dalam proses EDM05 adalah menjamin korespondensi yang kuat antara pemangku kepentingan dan perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan yang sesuai dengan tujuan organisasi.

6. Proses APO01 – Mengelola Kerangka Kerja IT

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada APO01 adalah prosedur untuk menjelaskan dan mempertahankan tujuan dan visi utama pada bagian IT Perusahaan. Hal ini dilakukan agar pemanfaatan IT dalam suatu organisasi dapat meningkatkan pengelolaan terhadap tata kelola serta sesuai standar yang ada pada dalam COBIT 5.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses APO01 adalah mengawasi dan dan mengatur secara handal agar kebutuhan terhadap pengelolaan perusahaan terpenuhi.

7. Proses APO02 – Mengelola Strategi

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada APO02 adalah memberikan arahan terhadap gambaran dan kondisi IT yang dimiliki.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses APO02 adalah menyesuaikan tentang desain metodologi IT perusahaan dengan target bisnis yang akan dicapai. Dalam hal ini menjamin komunikasi yang efektif dapat dipahami serta dimengerti.

8. Proses APO03 – Mengelola Arsitektur Desain Perusahaan

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada APO03 adalah membuat desain yang terdiri dari bentuk-bentuk bisnis, data, informasi, aplikasi dan inovasi terhadap TI yang digunakan agar teknik dalam perusahaan serta metodologi yang dilakukan terhadap TI berjalan secara efektif dan produktif.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses APO03 adalah mengungkapkan desain agar dapat memahami kondisi perusahaan serta hubungannya dengan aturan yang sesuai dengan tujuan operasional dan langkah strategis perusahaan.

9. Proses APO04 – Mengelola Inovasi

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada APO04 adalah mengenali perkembangan IT secara tepat dan merencanakan perubahan untuk mendapatkan keuntungan berdasarkan kebutuhan bisnis perusahaan. Dalam hal ini peninjauan terhadap kemajuan bisnis dapat dilakukan dengan mengidentifikasi pengelolaan pada Bisnis IT.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses APO04 adalah mencapai hasil kemajuan bisnis yang dilakukan serta meningkatkan kecukupan terhadap operasional dan keefektifan terhadap penyalahgunaan TI.

10. Proses APO05 – Mengelola Portofolio

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada APO05 adalah mengaktualisasikan spekulasi terhadap visi misi perusahaan. Dan dalam proses ini, portofolio layanan digunakan untuk memikirkan dampak serta akibat yang diperoleh dari sumber daya agar dapat terhindar dari resiko bagi perusahaan.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses APO05 adalah merampingkan proses dalam pelaksanaan proyek. Karena dalam hal ini pelaksanaan program harus disusun sesuai dengan kebutuhan dan permintaan organisasi.

11. Proses APO06 – Mengelola Biaya dan Pengeluaran

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada APO06 adalah mengawasi terhadap pengeluaran biaya dalam sebuah organisasi khususnya pengelolaan IT. Dalam hal ini benar-benar dilakukan agar penerapan TI dapat memberikan hasil bagi keuntungan perusahaan.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses APO06 adalah memperbesar organisasi dengan mitra IT yang dimiliki. Mengingat bahwa tujuan akhir adalah memberdayakan penggunaan aset IT agar lebih efektif dan produktif dalam menyediakan nilai bisnis.

12. Proses APO07 – Mengelola Sumber Daya Manusia

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada APO07 adalah memberikan cara secara terorganisasi untuk menangani posisi jabatan yang ideal sesuai dengan kemampuan manusia.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses APO07 adalah langkah yang tepat untuk mengelola kemampuan manusia agar dapat memenuhi tujuan organisasi.

13. Proses APO08 – Mengelola Hubungan

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada APO08 adalah menangani hubungan antara bisnis dan TI. Agar secara formal dan transparan hubungan ini menjamin pencapaian tujuan yang ditetapkan sebagai tujuan utama dalam sebuah organisasi

Hasil yang ingin dicapai dalam proses APO08 adalah membangun rasa kepercayaan terhadap penggunaan IT, serta memahami secara jelas pemanfaatan IT agar sesuai dengan tujuan organisasi.

14. Proses APO09 – Mengelola Layanan Kerjasama

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada APO09 adalah menyesuaikan layanan IT dengan administrasi IT yang diperlukan oleh organisasi, termasuk didalamnya proses identifikasi, prosedur, dan bukti yang dapat dikenali oleh layanan IT.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses APO09 adalah menjamin bahwa layanan IT dapat menangani masalah organisasi saat ini dan di saat yang akan datang.

15. Proses APO10 – Mengelola Penyedia

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada APO10 adalah mengawasi administrasi terkait IT khususnya untuk mendesain ulang berbagai penyedia layanan untuk mengatasi kebutuhan perusahaan termasuk dalam proses pemilihan penyedia, pengelolaan hubungan, pengelolaan kontrak, dan mengevaluasi kinerja *supplier* untuk mengevaluasi efektivitas.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses APO010 adalah membatasi bahaya yang terkait dengan penyedia layanan yang tidak berkontribusi dan mendapatkan estimasi biaya pengeluaran yang bersaing.

16. Proses APO11- Mengelola Kualitas

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada APO11 adalah menyampaikan kualitas terhadap prosedur, teknis, dan hasil. Dalam hal ini juga termasuk proses pengontrolan dan pemanfaatan terhadap praktik kerja yang dilakukan untuk perbaikan secara berkelanjutan.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses APO011 adalah menjamin pencapaian dari pengaturan layanan yang stabil agar dapat memenuhi kebutuhan organisasi dan memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan.

17. Proses APO12 – Mengelola Resiko

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada APO12 adalah mengarahkan prosedur IT untuk mengevaluasi dan mengurangi tingkatan bahaya yang terkait dengan IT.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses APO012 adalah mengkoordinasikan pengelolaan terhadap bahaya yang timbul dari IT terhadap keseluruhan ERM (*Enterprise Risk Management*) serta menyesuaikan biaya untuk mendapatkan keuntungan dengan hasil akhir dari pemanfaatan peluang dari IT Perusahaan.

18. Proses APO13 – Mengelola Keamanan

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada APO13 adalah gabungan dari cara menjelaskan, cara bekerja dan mengawasi kerangka kerja untuk menjaga keamanan data.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses APO013 adalah prosedur terhadap penyimpanan data dapat selalu terjaga dan ancaman yang disebabkan dari keamanan informasi berada pada level yang dapat diterima.

19. Proses BAI01 – Mengelola Program dan Proyek

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada BAI01 adalah cara untuk menangani setiap sistem yang ada dalam suatu organisasi dan pengelolaan terhadap proyek portofolio investasi yang sesuai dengan teknik strategi yang ada dalam perusahaan. Dalam proses ini dilakukan koordinasi dengan mengatur tahap-tahap yang ada dalam pengelolaan proyek.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses BAI01 adalah memperluas manfaat dalam bekerja sama dan mengurangi biaya serta resiko akibat penundaan pekerjaan yang tiba-tiba serta meningkatkan pertukaran informasi antar pengguna dalam suatu organisasi.

20. Proses BAI02 – Mengelola Definisi Prasyarat

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada BAI02 adalah untuk membedakan pengaturan serta memecah kebutuhan sebelum melakukan prosedur pengadaan dan menjamin kegiatan perakitan agar sesuai dengan tujuan dalam organisasi.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses BAI02 adalah membentuk aturan serta membuat pengaturan yang ideal untuk menangani masalah organisasi dan juga membantu membatasi resiko yang berpotensi.

21. Proses BAI03 – Mengelola Solusi Identifikasi dan Membangun

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada BAI03 adalah melakukan pengaturan serta mempertahankan proses pembuktian untuk pengelolaan terhadap kebutuhan organisasi.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses BAI03 adalah mengatur perencanaan dengan benar dan membuat solusi yang efektif untuk mengurangi biaya dan selaras dengan tujuan operasional organisasi.

22. Proses BAI04 – Mengelola Ketersediaan dan Kapasitas

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada BAI04 adalah menyesuaikan kebutuhan sekarang dan kebutuhan mendatang organisasi secara jelas dengan menimbang aksesibilitas, dan batas kapasitas dengan biaya yang efektif.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses BAI04 adalah menjaga aksesibilitas pengelolaan dan aset pengelolaan yang produktif serta pelaksanaan kerangka kerja yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai harapan di masa yang akan datang.

23. Proses BAI05 – Mengelola perubahan terhadap perubahan organisasi

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada BAI05 adalah memperkuat pencapaian dalam mengaktualisasikan perubahan pada perusahaan.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses BAI05 adalah bersiap dan fokus pada pemangku kepentingan untuk melakukan perubahan bisnis dan mengurangi tingkat resiko gagal.

24. Proses BAI06 – Mengelola Perubahan

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada BAI06 adalah menangani semua perkembangan termasuk perubahan standar dan dukungan terhadap perawatan yang terkait dengan kerangka kerja bisnis perusahaan.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses BAI06 adalah memberdayakan perubahan dengan cepat dan dapat diandalkan dalam perusahaan. Serta melakukan moderasi tingkat resiko yang memiliki efek negatif.

25. Proses BAI07 – Mengelola penerimaan perubahan dan kemajuan perubahan

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada BAI07 adalah melakukan pengaturan baru untuk menerima informasi secara formal dan mentransformasikan informasi agar dapat dikonsolidasikan kedalam bentuk bisnis yang baru.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses BAI07 adalah mengaktualisasikan pengaturan secara aman dan sesuai keinginan perusahaan dan hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan perusahaan yang disepakati.

26. Proses BAI08 – Mengelola Pengetahuan

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada BAI08 adalah menjaga aksesibilitas pembelajaran dengan melakukan proses validasi terhadap pengetahuan yang diandalkan bagi semua aktivitas proses.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses BAI08 adalah menginformasikan pengetahuan yang dibutuhkan untuk dapat menginformasikan anggota perusahaan memahami peningkatan efisiensi dari proses.

27. Proses BAI09 – Mengelola Sumber Daya

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada BAI09 adalah mengelola serta mengawasi sumber daya melalui siklus hidup yang ada dalam perusahaan. Dalam hal ini menjamin bahwa proses yang ada dapat memberikan keuntungan dan memberikan manfaat lebih bagi organisasi.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses BAI09 adalah melakukan manajemen terhadap semua aset yang dimiliki perusahaan dengan meningkatkan manfaat yang diberikan.

28. Proses BAI10 – Mengelola Pengaturan

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada BAI10 adalah memahami karakterisasi dan menjaga hubungan antara aset dan kemampuan yang diperlukan dalam penerimaan manfaat IT.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses BAI10 adalah menyediakan data yang memadai bagi seluruh pengelola sumber daya. Dan memungkinkan perusahaan untuk mengawasi seluruh perubahan dalam pengelolaan.

29. Proses DSS01 – Mengelola Kegiatan

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada DSS01 adalah mengatur dan melakukan kegiatan terhadap proses operasional perusahaan yang diharapkan mampu untuk memberikan layanan IT baik secara internal maupun eksternal.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses DSS01 adalah menciptakan pengelolaan operasional IT sebagaimana diatur oleh perusahaan.

30. Proses DSS02 – Mengelola permintaan layanan dan masalah

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada DSS02 adalah memberikan waktu dan tanggapan terhadap pengguna IT untuk mengatasi permasalahan IT yang terjadi.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses DSS02 adalah membatasi gangguan melalui pemberian solusi yang praktis terhadap pengguna.

31. Proses DSS03 – Mengelola Masalah

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada DSS03 adalah membedakan dan mengkarakterisasi masalah serta penyebabnya. Dalam hal ini juga memberikan penentuan jangka waktu untuk melakukan pencegahan.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses DSS03 adalah meningkatkan aksesibilitas terhadap perbaikan dengan mengurangi biaya yang dikeluarkan serta dapat meningkatkan layanan terhadap pengguna.

32. Proses DSS04 – Mengelola Kelanjutan

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada DSS04 adalah membangun dan meningkatkan kemungkinan bisnis dan IT dalam menghadapi gangguan dalam melakukan kegiatan proses bisnis.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses DSS04 adalah melanjutkan aktivitas proses bisnis dan menjaga aksesibilitas data.

33. Proses DSS05 – Mengelola Keamanan Sistem

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada DSS05 adalah prosedur untuk memastikan data dalam perusahaan terjaga secara aman dan perusahaan berusaha untuk menjaga keamanan informasi.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses DSS05 adalah mengurangi efek yang timbul dari penyalahgunaan keamanan informasi.

34. Proses DSS06 – Mengelola Kontrol Proses Bisnis

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada DSS06 adalah mengkarakterisasi dan menyaring kontrol proses bisnis agar data sesuai dengan prosedur yang terkait.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses DSS05 adalah agar dapat menjaga rekonsiliasi proses pertukaran data informasi serta keamanan informasi bagi proses bisnis yang berjalan.

35. Proses MEA01 – Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai Kerja

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada MEA01 adalah memproses pengumpulan, persetujuan, dan penilaian bisnis untuk TI dan melakukan pengukuran terhadap proses.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses MEA01 adalah memberikan aksesibilitas terhadap pelaksanaan dan kesesuaian terhadap tujuan akhir untuk mendukung pencapaian tujuan yang ditetapkan oleh organisasi.

36. Proses MEA02 – Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai Sistem Pengendalian Internal

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada MEA02 adalah mengelola dan menilai sebagai upaya yang dilakukan secara rutin untuk mengelola proses yang ada secara independen.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses MEA02 adalah meningkatkan informasi secara langsung untuk pemangku kepentingan dengan tujuan bahwa kegiatan kontrol dapat memberikan kepercayaan dan informasi terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

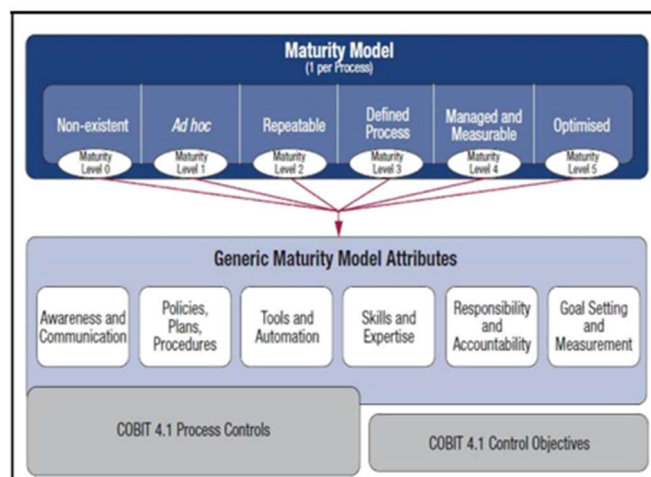
37. Proses MEA03 – Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai Kepatuhan Persyaratan Eksternal

Dalam penjelasan terhadap proses yang ada pada MEA03 adalah melakukan proses evaluasi terhadap TI dan mendukung proses bisnis TI yang patuh pada hukum serta regulasi berdasarkan perjanjian. Hal ini tentu menghasilkan kepastian bahwa kebutuhan telah teridentifikasi dengan baik dan perusahaan mematuhi segala persyaratan yang dibutuhkan, dan pemenuhan tersebut terintegrasi dengan TI secara menyeluruh sebagai pemenuhan perusahaan.

Hasil yang ingin dicapai dalam proses MEA03 adalah menjamin bahwa kegiatan yang dilakukan oleh organisasi sesuai dengan semua kebutuhan yang berasal dari luar perusahaan.

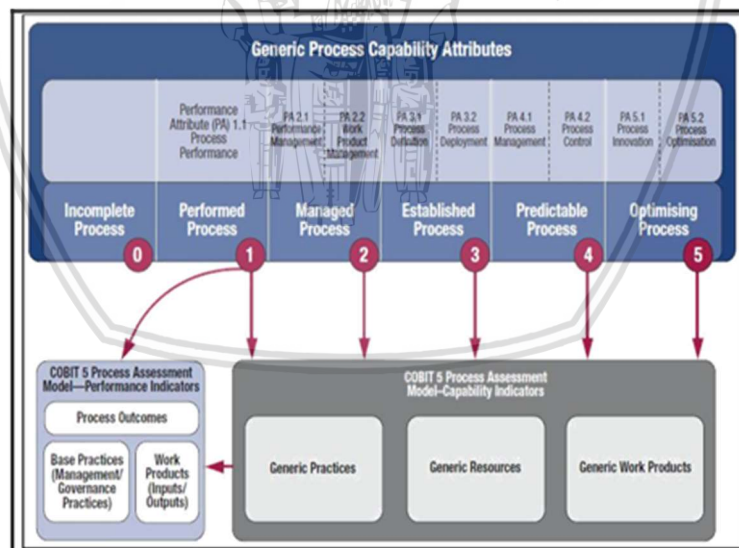
2.7.5 Model Kapabilitas Proses Dalam COBIT 5

Para pengguna COBIT atau sering dikenal dengan auditor sering menggunakan COBIT versi 4.1 dikarenakan hal ini pada versi COBIT 4.1 tersebut terdapat *RiskIT*, dan *ValIT* hal ini menjadi ciri khas dalam versi tersebut, karena auditor sudah memahami model tersebut. Untuk mengukur tingkat perkembangan proses yang dilakukan pada IT di dalam sebuah organisasi, perlu adanya proses untuk menjelaskan persyaratan tingkat kematangan. Dan hal ini adalah cara untuk menemukan celah diantara tingkat kematangan pada suatu proses. Serta memahami penilaian terhadap proses, maka dari itu juga dalam rangka untuk mencapai tingkatan kematangan yang diinginkan oleh perusahaan.



Gambar 2.11 Model Kematangan Proses dalam COBIT 4.1 (*sumber: ISACA*)

Sedangkan pada COBIT versi 5, pada versi ini adanya model kapabilitas proses. Dalam proses yang ada berpanduan pada ISO/IEC 15504 dan standar pada perancangan dan evaluasi proses. Model COBIT versi 5 ini menunjukkan kinerja pelaksanaan tiap proses tata kelola (*EDM-based*) atau proses manajemen (*PBRM based*) jelas hal ini dilakukan untuk mengenali daerah yang harus ditingkatkan pelaksanaannya. Model ini tidak sama dengan dengan model proses *maturity* dalam COBIT versi 4.1. Perbedaan yang terjadi ada pada desain dan pemanfaatannya.



Gambar 2.12 Model Kapabilitas Proses dalam COBIT 5 (*sumber: ISACA*)

Ada enam tingkatan kapabilitas yang dapat dicapai oleh setiap proses, khususnya antara lain :

1. **Incomplete Processes** – Proses tidak lengkap. Proses terpecah menjadi beberapa proses. Prosedur tidak dilaksanakan secara menyeluruh atau tidak mencapai tujuan. Pada tingkatan ini, ada sedikit konfirmasi atau bahkan tidak ada bukti pencapaian yang sesuai prosedur.

2. **Performed Process** – Proses dijalankan hanya ada satu proses yang terwakili (satu atribut); Proses diaktualisasikan secara efektif mencapai tujuannya.
3. **Managed Process** – Proses standar yang dilakukan dua proses (dua atribut); Proses yang telah diaktualisasikan seperti langkah yang telah dilaksanakan lebih dari praktek secara umum agar mudah dipahami setiap prosesnya.
4. **Established Process** – Proses yang menetap dilakukan secara berkelanjutan (dua atribut); Proses ini telah diaktualisasikan dengan menggunakan proses yang telah ditentukan sebelumnya, hal ini sesuai dengan kemampuan yang di harapkan.
5. **Predictable Process** – Proses yang dapat diprediksi (dua atribut); Proses di atas terus berjalan sejauh mungkin untuk mencapai hasil proses yang diharapkan.
6. **Optimising Process** – Proses Optimasi (dua atribut); Proses diatas terus dipindahkan untuk memenuhi sasaran bisnis saat ini dan masa mendatang.

Manfaat yang diperoleh dalam menggunakan model kapabilitas proses COBIT versi 5, dengan memperbandingkan model kematangan proses dalam COBIT versi 4.1, diantaranya :

1. Dalam COBIT Versi 5 terjadi peningkatan terhadap proses-proses yang sedang berjalan, hal ini dilakukan untuk menjamin keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Serta memberikan hasil yang bersifat fundamental untuk pencapaian yang diharapkan.
2. Konten yang terkandung mudah dipahami dan menghindari duplikasi proses. Karena dalam hal ini penilaian model kematangan pada COBIT versi 4.1 memerlukan pemanfaatan beberapa komponen yang lebih khusus, termasuk model kematangan secara umum, model kematangan proses, serta tujuan dari kontrol untuk membantu proses penilaian model kematangan dalam COBIT 4.1.
3. Meningkatkan kemampuan pada tindakan penggunaan kapabilitas proses beserta penilaiannya. Serta mengurangi perbedaan keputusan antara pemangku kepentingan dan hasil yang didapat dari proses penilaian.
4. Meningkatkan hasil evaluasi terhadap kapabilitas proses, dengan alasan bahwa dalam proses ini memberikan kesimpulan dasar untuk melakukan evaluasi yang lebih formal dan mendalam.
5. Kesesuaian dengan alat ukuran penilaian standar yang dilakukan pada umumnya diakui untuk memberikan dukungan yang kuat untuk pendekatan penilaian proses.

2.7.6 Perbedaan Antara COBIT 5 dengan COBIT 4.1

Dalam subbab ini dijelaskan tentang 4 perbedaan antara COBIT versi 5 dengan COBIT versi 4.1 untuk memahami perbedaan mendetail tentang evaluasi tata kelola audit IT antara lain :

1. Standar baru yang digunakan sebagai bagian dari tata kelola TI terhadap perusahaan. COBIT versi 5 memiliki variable untuk *Value IT* dan *Risk IT* ini lebih standar berorientasi pada prinsip yang digunakan, dibandingkan dengan proses yang ada. Mengingat terhadap masukan yang masuk hal ini menyatakan bahwa pemanfaatan standar yang kompleks itu lebih mudah dipahami dan dapat terhubung dengan mudah dalam konteks pengaturan usaha lebih efektif.
2. Bentuk pada COBIT versi 5 memberikan lebih banyak pada pengaruh pada *Enabler*. Terlepas dari kenyataan bahwa dalam pada versi COBIT 4.1 juga menyebutkan adanya *enabler-enabler*, hanya saja COBIT versi 4.1 tidak menyebutnya dengan *enabler* secara detail. Sementara pada COBIT versi 5 menentukan secara khusus terhadap adanya bagian-bagian *enabler* dalam penggunaannya. Penjelasan mengenai lebih detail terhadap bagian-bagian *enabler* COBIT 5 dan perbandingan yang terdapat pada prinsip-prinsip yang sama di COBIT 4.1 adalah sebagai berikut :

Prinsip-prinsip, kebijakan dan kerangka kerja.

Dengan adanya prinsip pada COBIT versi 4.1 , setiap proses pada COBIT versi 4.1 tersebar menjadi beberapa poin.

a. Proses yang ada.

Proses merupakan suatu bagian sentral dari COBIT versi 4.1.

b. Struktur Organisasi.

Dalam COBIT versi 4.1, struktur organisasi direfleksikan dalam pembagian tugas RACI *chart* (*Responsible, Accountable, Consulted, dan Informed*) yang mencirikan bagaian dan tugas-tugas para pihak yang terlibat dalam setiap proses.

c. Kultur, etika dan perilaku.

Beberapa proses pada COBIT 4.1. Sumber daya TI merupakan salah satu sumber Informasi.

d. Layanan, Infrastruktur, dan Aplikasi

Dalam COBIT versi 4.1, Sumber daya yang membantu dalam setiap proses berada pada infrastruktur dan aplikasi.

e. Orang, keterampilan (*skills*) dan kompetensi.

Dalam COBIT versi 4.1 manusia/orang yang hanya disebutkan, walaupun memiliki *skill* maupun kompetensi yang digunakan dalam mendukung proses.

3. COBIT versi 5 mencirikan model referensi proses yang baru. Dalam hal ini terdapat penambahan domain *governance* dan beberapa proses baru atau penyesuaian pada proses lama dan menggabungkan aktifitas organisasi

secara *end-to-end*. Selain itu pada COBIT 4.1 untuk nilai *Val IT* dan *Risk IT* berada pada sebuah *framework*, namun pada COBIT versi 5 juga memperbaharui dengan *best practices* yang ada seperti misalnya ITIL v3 2011 dan TOGAF.

4. Dalam COBIT versi 5 terdapat penambahan proses baru yang sebelumnya belum tersedia di COBIT versi 4.1, serta melakukan perubahan terhadap proses yang sudah tersedia sebelumnya di COBIT versi 4.1. Secara mudah dan diklasifikasikan bahwa model referensi proses COBIT versi 5 ini menkonsolidasikan substansi COBIT 4.1 terhadap *Risk IT* dan *Val IT*. Sehingga proses-proses pada COBIT 5 ini lebih disesuaikan. Serta menggabungkan seluruh aktifitas proses bisnis dengan IT secara *end-to-end*.

2.7.7 RACI CHART

Dalam memahami standar yang ada dan pembagian tugas yang terkait masing-masing proses yang ada merupakan cara untuk mengontrol dengan tindakan yang efektif. Pada COBIT versi 5.0 memberikan sebuah RACI *Chart* yaitu merupakan akumulasi terhadap kerangka kerja dari matrik yang memuat tanggung jawab dari kegiatan serta asosiasi perusahaan dalam pengambilan keputusan yang dilakukan. Dalam sebuah organisasi perlu dilakukan penyetaraan terhadap semua orang atau peran yang bertanggung jawab setiap proses. Maka dari itu penjelasan lebih mendetail adalah sebagai berikut :

1. *Responsible*: individu yang melakukan tindakan dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan.
2. *Accountable*: individu yang akhirnya bertanggung jawab atas suatu pekerjaan
3. *Consulted*: individu yang memberi masukan di tempat kerja
4. *Informed*: individu yang perlu memahami hasil dari pilihan keputusan atau tindakan

2.7.8 Skala Likert

Salah satu skala pengukuran pada kuesioner pada COBIT 5 adalah menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2010) Skala likert merupakan skala untuk mengukur keadaan pikiran, dan penilaian terhadap pandangan serta fenomena sosial yang terjadi. Pilihan Keputusan atau jawaban pada setiap proses dilakukan untuk memberikan jawab dari responden terhadap pengukuran kualitas.

Pelayanan (X) dan kepuasan tamu (Y) diberi skor sebagai berikut:

- a. bobot nilai 5 berarti sangat setuju
- b. bobot nilai 4 berarti setuju
- c. bobot nilai 3 kurang setuju
- d. bobot nilai 2 berarti tidak setuju
- e. bobot nilai 1 berarti sangat tidak setuju

Setelah mendapatkan jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item, penulis mengkategorikan dari hasil skala likert sebagai berikut

- a. sangat setuju berarti berada pada tingkat sangat tinggi
- b. setuju berarti berada pada tingkat tinggi
- c. kurang setuju berarti berada pada tingkat sedang
- d. tidak setuju berarti berada pada tingkat rendah
- e. sangat tidak setuju berarti berada pada tingkat sangat rendah

Hasilnya akan digambarkan pada garis kontinum seperti berikut:

Tabel 2. 2 Tabel Kontinum Skala Likert (Sugiyono, 2012)

Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi
---------------	--------	--------	--------	---------------

2.8 AUDIT

Audit merupakan suatu penilaian yang bersifat independen, terstruktur, dan terdokumentasikan atas kesesuaian dan implementasi suatu aktivitas terhadap persyaratan yang dispesifikasikan. Suatu audit dapat menilai setiap bagian dan spektrum pengendalian terhadap manajemen, keuangan, kinerja operasional, aspek lingkungan, dan aspek mutu usaha (Tugiman, 2006). Namun pengertian dari evaluasi terhadap audit teknologi informasi adalah suatu jenis pengawasan dan pengendalian terhadap keseluruhan teknologi informasi secara menyeluruh. Audit teknologi informasi ini dapat diselesaikan secara bersama-sama dengan audit finansial maupun internal, atau dengan kegiatan penilaian dan pemeriksaan secara berkala. Pada awalnya audit teknologi informasi dikenal dengan audit untuk melakukan persiapan informasi atau data secara elektronik, dan saat ini audit teknologi informasi secara umum merupakan tinjauan proses untuk mengumpulkan berkas dan penilaian semua kegiatan pada sistem informasi. Istilah lain dari audit teknologi informasi adalah tinjauan evaluasi terhadap komputer yang digunakan untuk memperoleh informasi performansi dari asset sistem informasi. Hal ini dilakukan pada suatu perusahaan agar memahami bahwa sistem yang dimiliki efektif atau tidak dan hal ini terintegrasi sesuai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi.

2.8.1 Langkah - Langkah Dasar Audit

Audit dengan konteks terhadap teknologi informasi merupakan tindakan untuk memeriksa keberhasilan sistem komputer apakah sistem sudah dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Tujuh langkah dalam proses audit yaitu :

1. Implementasi secara mendasar terhadap sebuah strategi audit. Biasanya audit dilakukan untuk manajemen risiko dan menerapkan tindakan kontrol yang tepat dan disepakati semua pihak dalam organisasi.
2. Menetapkan langkah atau tahapan audit secara mendetail

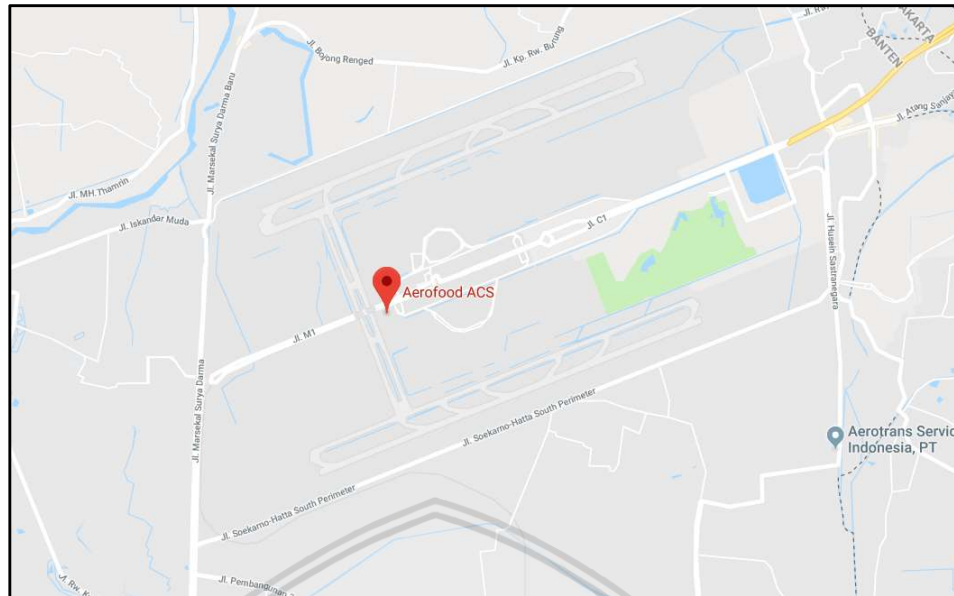
3. Menggunakan fakta temuan dan barang bukti yang dianggap cukup, handal, dan sesuai dengan konteks audit.
4. Membuat laporan audit berdasarkan fakta temuan disertai dengan kesimpulan.
5. Melakukan penelaahan informasi apakah hasil akhir audit tercapai.
6. Menyampaikan hasil dari laporan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
7. Memastikan bahwa organisasi telah menerapkan manajemen risiko serta tindakan kontrol dengan baik.

2.9 Gambaran Umum PT. Aerofood Indonesia

PT. Aerofood Indonesia Aerowisata Catering Service merupakan salah satu dari korporasi unit usaha yang dimiliki oleh PT. Garuda Indonesia Group yang berfokus untuk memberikan pelayanan jasa *catering* makanan bagi keperluan fasilitas layanan penerbangan (*in-flight catering service*) dan layanan *travel service*. Sejak tahun 1973 berdiri perusahaan ini telah melayani catering penerbangan baik dari luar negeri maupun dari dalam negeri. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia ini telah beroperasi di area bandara kota-kota besar yang ada di Indonesia seperti Kota Jakarta, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Pekanbaru, Kota Medan, Kota Jogjakarta, Kota Lombok, Kota Denpasar, Kota Makassar dan Kota Balikpapan. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia ini berdiri karena adanya pemisah bagian layanan *pra-departure* pesawat dari Perusahaan Garuda Indonesia Airways. PT Aerofood Indonesia membantu maskapai Garuda Indonesia dengan memberikan pelayanan terbaik dalam awak *cabin* pesawat sehingga kepuasan pelanggan terhadap maskapai Garuda Indonesia merupakan tujuan utamanya.



Gambar 2.13 Logo Perusahaan PT. Aerofood Indonesia



Gambar 2.14 Peta Perusahaan PT. Aerofood Indonesia CGK (sumber: googlemaps)

2.9.1 Sejarah Umum Perusahaan PT. Aerofood Indonesia

a. Sejarah Instansi

Dengan pengalaman selama kurang lebih 40 tahun berdiri sebagai pemasok *airline catering* bertaraf internasional, Aerofood Indonesia sebagai bagian dari organisasi perusahaan maskapai penerbangan Garuda Indonesia telah berhasil dan terus menerus mempertahankan reputasi perusahaan untuk menghadirkan layanan kelas premium untuk dapat menyajikan produk makanan dan minuman terbaik di kelasnya. Pencapaian PT. Aerofood Indonesia dapat dipahami sejak berdirinya perusahaan di tahun 1974, pada saat itu perusahaan memulai tugas-tugasnya di bawah nama PT Aero Garuda *Dairy Farm* dan bekerjasama dengan *Dairy Farm*, sebuah organisasi penyedia layanan makanan yang berbasis di Negara Hongkong. Setelah mengubah namanya menjadi PT. Angkasa Citra Sarana *Catering Serving*, di tahun 1991 perusahaan ini bekerja dengan bendera ACS (*Aerowisata Catering Services*). *Aerowisata Catering Service* pada saat itu ditingkatkan dengan memberikan manfaat layanan penyedia makanan modern pada tahun 2002, dan perusahaan ini mulai memelopori bisnis retail F&B pada tahun 2008. Dengan kemajuan, Aerofood memberikan tambahan divisi baru untuk meningkatkan kemajuan organisasi. Pada tahun 2009, layanan manajemen *laundry* dan *in-flight logistic* memulai kegiatan di bawah divisi yang bernama *Garuda Support*. Bersamaan dengan ini kemajuan bisnis perusahaan, di tahun 2010 Aerowisata Group sebagai organisasi induk mendorong dan merepresentasikan logo perusahaan terbaru. Hal ini dimaksudkan untuk semakin memperkuat gambaran perusahaan dan organisasi perusahaannya. Di sekitar waktu yang sama, Aerofood *Catering Service* juga mengubah namanya menjadi Aerofood ACS.

Logo Aerofood ACS benar-benar menjadikan organisasi lebih semangat dalam menciptakan semangat baru untuk setiap sendi dari organisasi. Tentu saja Aerofood ACS berbasis pusat di Jakarta dan secara bertahap Aerofood ACS menjamin perusahaan tersebut dapat memperluas perusahaan ke dalam dunia layanan catering. Masih sekitar waktu yang sama pada tahun 2010, Aerofood ACS telah membuka kantornya di beberapa kota di Indonesia seperti kota Surabaya, kota Balikpapan, kota Denpasar, kota Bandung, kota Medan, kota Yogyakarta dan kota Lombok. Sampai sekarang, Aerofood ACS memiliki lebih dari 5.500 spesialis dan dianggap sebagai pelopor bisnis penyedia makanan.

Pencapaian akan keberhasilan Aerofood ACS juga merupakan prestasi dari tim manajemen. Hal ini disutradarai oleh staff organisasi perusahaan dalam mewujudkan tanggung jawab perusahaan sebagai bagian dari visi dan *corporate value* Aerofood ACS. Dalam hal ini nilai perusahaan diformulasikan sebagai I-FRESH, atau lebih lengkap yaitu *Integrity, Fast service, Reliable, Effective and Efficient, Service excellence* dan *Hygiene*. Perusahaan telah mendapatkan sertifikasi dari otoritas pemberi sertifikasi halal, ISO 9001 dan ISO 22000, yang secara global diakreditasikan kepada produk-produk dan prosedur pengolahan makanan Aerofood ACS. Dan hal ini memberikan dampak juga sebagai bukti kesuksesan perusahaan. Hal ini juga dilatar belakangi oleh motto dalam perusahaan yaitu '*Customer Comes First*' telah membuahkan pengakuan internasional dalam industri penyedia layanan makanan. Sebagai contoh perusahaan yang telah dianugerahi penghargaan Frost & Sullivan pada tahun 2013 *Indonesian Airline Support Service Provider* kepada Aerofood ACS untuk itu layanan perusahaan dapat memuaskan dan berorientasi kepada pelanggan yang Aerofood lakukan. Aerofood ACS saat ini telah mempunyai 9 unit dengan besaran kapasitas produksi serta jumlah pelanggan yang berbeda, misalnya unit Jakarta yang mampu untuk menghasilkan lebih dari 50.000 porsi per hari, unit Denpasar melayani 22 perusahaan penerbangan dan Surabaya mampu melayani 42 penerbangan per hari serta Medan, Balikpapan, Yogyakarta, Bandung, Lombok dan Pekanbaru, semua dengan kapasitas pelayanannya masing-masing. Aerofood siap untuk berlomba dalam industri ini dan menorehkan prestasi lebih banyak untuk tahun-tahun mendatang.

2.9.2 Visi Perusahaan PT. Aerofood Indonesia

Visi yang di emban oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia adalah :

- Menjadi salah satu perusahaan penyedia "Layanan In-Flight Service" terbaik di ASEAN dan terkemuka dalam industri makanan dan minuman.

2.9.3 Misi Perusahaan PT. Aerofood Indonesia

Misi yang di emban perusahaan ini meliputi tiga buah hal, yaitu :

1. Senantiasa menyajikan kualitas terbaik dalam layanan "In-Flight Service" dan "Industrial F & B Service" melalui penerapan operational excellence.

2. Membangun hubungan kemitraan jangka panjang yang efektif melalui customer intimacy.
3. Menerapkan budaya I-FRESH guna memaksimalkan nilai-nilai perusahaan bagi para pemangku kepentingan.

2.9.4 Value I-FRESH PT. Aerofood Indonesia

PT. Aerofood Indonesia menunjukkan dedikasinya dalam membawa layanan catering yang kreatif sebagai wujud implementasi dari penggunaan konsep yang dimiliki yaitu 'IFRESH' (*Integrity, Fast, Reliable, Effective & Efficient, Service Excellence and Hygiene*). Kelima komponen ini menjadi sebuah arahan nilai perusahaan yang harus menjadi pegangan bagi karyawan dalam melaksanakan tugas mereka. Dan kelima komponen ini yang telah mendorong organisasi untuk mencetak sejumlah besar pencapaian bisnis selama bertahun-tahun.

1. Kepercayaan
Perusahaan secara umum memperkirakan kelayakan yang baik sebagai bagian penting dari kerja sama dalam menerapkan nilai moral dalam kegiatan sehari-hari serta memperkuat kepercayaan dari para mitra dan konsumen.
2. Cepat
Administrasi superior perusahaan terus-menerus disampaikan dengan cepat dan diambil secara memadai agar sesuai dengan tujuan perusahaan untuk mendapatkan reaksi yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan konsumen.
3. Dapat Diandalkan
Rasa tanggung jawab untuk menjaga reputasi perusahaan dan kepastian klien adalah salah satu komponen yang membuat perusahaan menjadi lebih berkualitas dan dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan bisnis.
4. Efektif dan Efisien
Organisasi ini didasarkan pada pendirian yang kokoh dalam memberikan pandangan dengan menyesuaikan standar dan semua diatur dengan benar untuk mendapatkan produktivitas besar.
5. Pelayanan Terbaik
Perusahaan terus berjuang untuk menjadi yang terbaik dengan memajukan bisnis perusahaan dan memanfaatkan peluang sebagai pengalaman untuk menyampaikan keunggulan layanan yang melebihi pandangan dari klien.
6. Kebersihan
Perusahaan selalu menggunakan standar kebersihan dan keamanan yang paling menyeluruh. Dengan cara ini, semua produk kami selalu dapat diandalkan dan memenuhi prinsip serta keamanan global dan keamanan kesehatan.

2.9.5 Layanan pada PT. Aerofood Indonesia

- Layanan dalam Pesawat

Layanan utama yang dilakukan dalam PT. Aerofood Indonesia adalah Layanan dalam pesawat. Aktivitas yang dilakukan pada bisnis perusahaan PT. Aerofood Indonesia termasuk dalam pemesanan lebih dari 1,5 juta paket makanan selama akumulasi sebulan pada 40 perusahaan bisnis penerbangan dalam negeri maupun luar negeri. PT. Aerofood Indonesia secara efektif menempatkan citra organisasi sebagai pemasok layanan catering dengan kualitas premium. Dengan ini perusahaan Aerofood Indonesia menyediakan kebutuhan dalam layanan pesawat penerbangan. Serta penerapan ini dilakukan oleh PT. Aerofood Indonesia dengan membagi layanan sebanyak sembilan (9) fasilitas *inflight* untuk skala operasional yang berbeda, yang tersebar di berbagai kota seperti Jakarta, Denpasar, Surabaya, Medan, Balikpapan, Yogyakarta, Bandung, Lombok dan Pekanbaru.

- Layanan Makanan dalam Industri

Dalam layanan yang diberikan dalam industri brand Aerofood Indonesia sangat identik dengan administrasi layanan katering premium bagi perusahaan pertambangan dan minyak serta gas, layanan *town catering*, dan juga industri Rumah Sakit. Saat ini, organisasi perusahaan PT. Aerofood Indonesia telah melayani lebih dari satu juta staf dan klien dari dua jenis industri dengan menghadirkan layanan yang tergabung dan mencakup ruang lingkup yang luas. Layanan *industrial catering* juga mengelola kantin di lokasi serta memberikan pelayanan *housekeeping*, hingga pemeliharaan dan *laundry* untuk kawasan pertambangan maupun asrama *offshore*. Demikian juga perusahaan telah mempersiapkan hidangan bernutrisi yang memenuhi standar kesehatan tertinggi. Divisi *katering* industrial perusahaan juga telah memberikan layanan konseling untuk membantu pengembangan fasilitas dapur rumah sakit dengan tujuan untuk memenuhi prasyarat keamanan dan higienisan.

- Dukungan Garuda

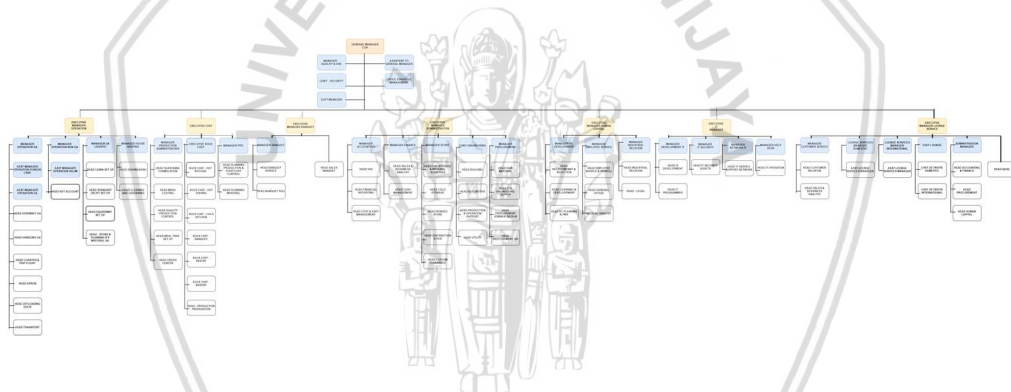
Dalam hal ini PT. Aerofood Indonesia memperluas kemampuan dalam mengelola administrasi pengelolaan layanan dalam penerbangan. Layanan ini dilakukan untuk memberikan manfaat dalam penyedia layanan untuk penanganan sendok dan kebutuhan lain untuk masing-masing maskapai penerbangan. Selain itu juga divisi ini menawarkan fasilitas dalam penerbangan untuk membantu dalam distribusi makanan dan minuman.

- Dapur Selera

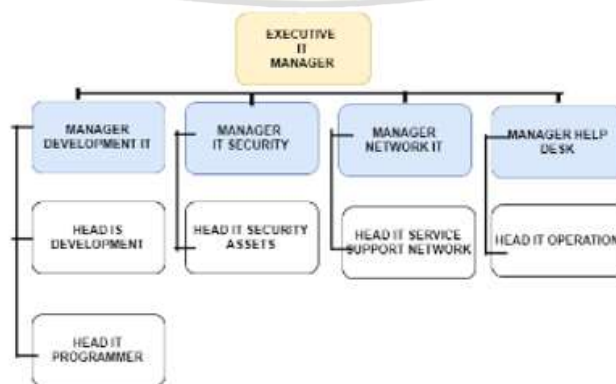
Dalam konsep dapur selera yang ditawarkan oleh PT. Aerofood Indonesia yaitu mempersilahkan pengunjung untuk mencoba makanan dengan citarasa Indonesia. Dalam hal ini tentunya menyediakan keanekaragaman rasa hidangan kuliner dari berbagai tempat di nusantara. Serta menyajikan hidangan sesuai dengan lingkungan yang menyenangkan.

2.9.6 Struktur Organisasi PT. Aerofood Indonesia

Organisasi merupakan suatu penempatan karyawan dengan membatasi kewajiban dan tugas serta pengaturan terhadap hubungan kerja diantara komponen-komponen organisasi, sehingga orang-orang yang bersangkutan bersama-sama memiliki tujuan untuk mencapai tujuan perusahaan. PT Aerofood Indonesia dipimpin oleh seorang *General Manager* yang membawahi beberapa *Executive Manager* kemudian *executive manager* membawahi beberapa *Manager* untuk seluruh departement. Adapun struktur organisasi PT. Aerofood Indonesia adalah seperti berikut:



Gambar 2.15 Struktur organisasi PT. Aerofood Indonesia (Sumber : Aerofood)



Gambar 2.16 Struktur organisasi Divisi IT PT. Aerofood Indonesia (Sumber : Aerofood)

2.9.7 Deskripsi kerja PT. Aerofood Indonesia

Dalam melakukan manajemen setiap perusahaan perlu adanya tujuan yang diselenggarakan untuk kepentingan dan suatu tujuan perusahaan. Hal ini dilakukan oleh pemimpin dalam perusahaan. Selain itu juga pemimpin perusahaan berusaha untuk memastikan serta memelihara kekayaan yang dimiliki oleh perusahaan. Dalam menjalankan tugasnya pada perusahaan layanan dewan direksi PT. Aerofood Indonesia Bandar Udara Soekarno Hatta Cengkareng dibantu oleh beberapa Manager Divisi, Dalam Divisi yang dimiliki perusahaan terbagi menjadi 12 bagian area. Dalam setiap divisi tersebut dikepalai oleh seorang manager untuk menangani masing-masing divisi, yaitu :

1. *Manager Quality & HSE*
Yaitu yang paling bertanggung jawab dalam menangani kualitas kinerja keseluruhan tugas para staff yang bekerja.
2. *Chief – Security*
Yang bertanggung jawab pada keamanan dalam Perusahaan.
3. *Assistant to General Manager*
Dalam bagian ini bertanggung jawab secara penuh pada *General Manager* untuk membantu tugas *General Manager* dalam mengambil kebijakan perusahaan.
4. *Office Strategic Management*
Dalam bagian ini memiliki tugas dalam melakukan langkah strategi dalam perusahaan kedepannya agar seluruh kegiatan kinerja perusahaan mampu mewujudkan visi dan misi perusahaan. Termasuk didalamnya pengelolaan sarana dan prasarana TI *strategy*.
5. *Duty Manager*
Dalam bagian ini memiliki tugas dalam mengelola Sumber Daya Manusia Perusahaan.
6. *Executive Manager Operation*
Dalam bagian ini memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola cabang perusahaan yang berada di luar kompleks Bandar Udara Soekarno Hatta serta mengelola keseluruhan logistik dari proses pengadaan barang mentah dan pengelolaan sarana transportasi pengiriman makanan ke dalam Pesawat.
7. *Executive Chef*
Dalam bagian ini memiliki tugas untuk menyajikan makanan in-flight catering dari pengelolaan makanan yang sesuai menu yang dimiliki, pengelolaan terhadap menu baru serta pengontrolan terhadap kualitas makanan yang disajikan.
8. *Executive Manager Banquet*
Dalam bagian ini memiliki tugas untuk menyajikan makanan di luar layanan *in-flight service*. Seperti menyediakan catering di Rumah Sakit, *Event wedding*, dan melayani pemesanan tamu VVIP.

9. *Executive Manager Administration*

Dalam bagian ini mengatur seluruh kegiatan administrasi keuangan baik dalam pengadaan, penagihan, keuangan, pembelian alat bagi perusahaan.

10. *Executive Manager Human Capital*

Mengatur dan membagi struktur kepegawaian perusahaan yaitu pengelolaan SDM perusahaan.

11. *Executive IT Manager*

Dalam bagian memegang peran penting dalam seluruh pengelolaan layanan TI yang ada di perusahaan baik mengatur kebijakan operasional dan masalah teknis TI.

- *Manager Development TI*

Dalam bagian ini melakukan perencanaan pengembangan Sistem Informasi yang diperlukan agar mendukung kinerja perusahaan.

- *Manager IT Security*

Dalam bagian ini mengatur tata kelola keamanan aset data perusahaan

- *Manager Network IT*

Dalam bagian ini mengatur konfigurasi jaringan seluruh komputer pada perusahaan.

- *Manager Help Desk*

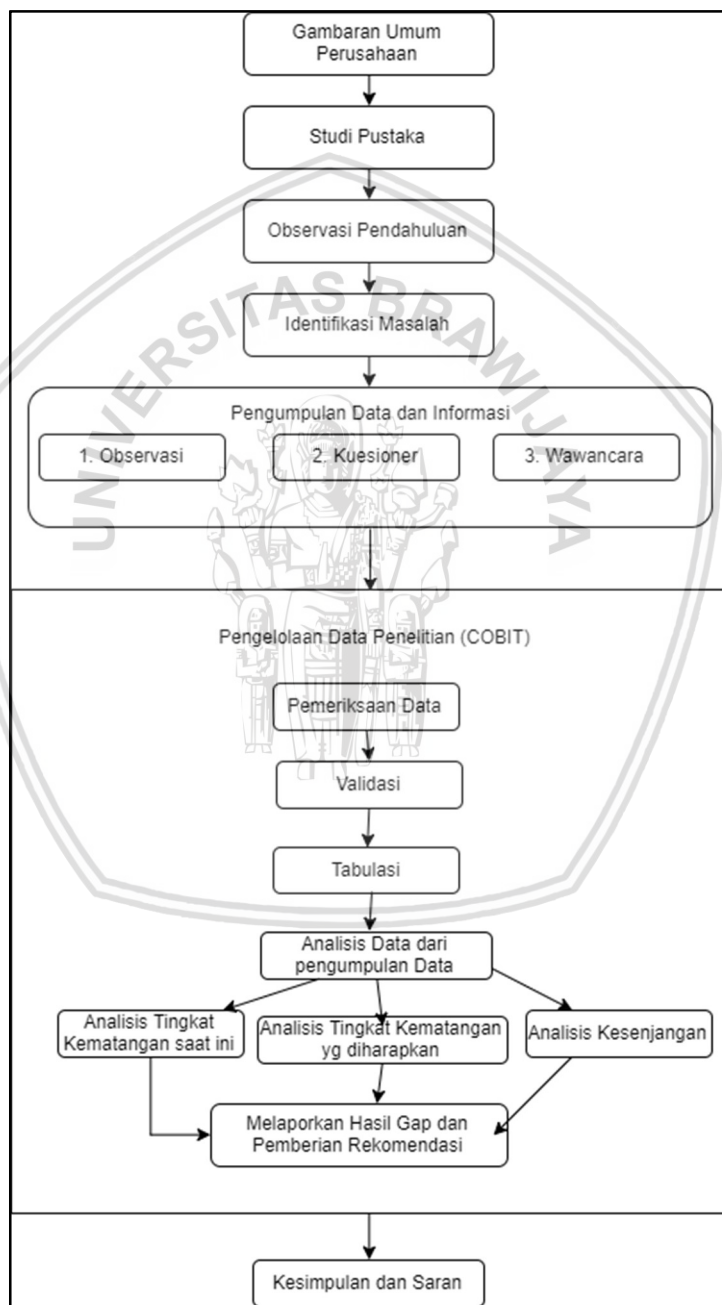
Dalam bagian ini membantu dalam mengatasi permasalahan dan perawatan berkala TI yang ada dalam perusahaan.

12. *Executive Manager Lounge*

Dalam bagian ini menyediakan layanan khusus untuk keperluan layanan haji dan layanan tamu VVIP.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian skripsi ini. Tahapan- tahapan tersebut dimulai dari gambaran umum perusahaan, studi pustaka, observasi pendahuluan, mengidentifikasi masalah, pengumpulan data, pengelolaan data penelitian, analisa gap kesenjangan, hasil dan rekomendasi, dan kesimpulan dan saran. Gambar 3.1 akan menjelaskan tahapan alur dalam penelitian.



Gambar 3.1 Desain Metodologi Penelitian

3.1 Gambaran Umum Penelitian

Secara sederhana pada subbab ini akan mendeskripsikan tentang kondisi umum terhadap obyek organisasi yang diteliti. Dalam tahap ini akan dilakukan wawancara serta observasi dengan pihak manajemen perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Setelah memahami kondisi tentang perusahaan PT. Aerofood Indonesia maka penulis menelaah informasi yang didapatkan untuk diteliti. Dalam hal ini topik yang diambil adalah penilaian pengelolaan teknologi informasi dengan ruang lingkup penelitian pada *Delivery, Service and Support* pada COBIT edisi 5.

Strategi dalam pemahaman yang digunakan oleh analis adalah memanfaatkan penelitian dengan teknik kualitatif. Teknik kualitatif yaitu menekankan pada bagian pemahaman tentang masalah yang terjadi untuk dimanfaatkan penyelidikan. Penyelidikan kontekstual merupakan metode yang efisien untuk memahami organisasi, dan mengumpulkan informasi. Dipandu oleh bahan-bahan dalam menulis, fokus penelitian diberikan kepada konsep gagasan penelitian yang akan dilakukan. Mengingat dalam kerangka kerja COBIT, ada dua pendekatan konsentrasi yaitu fokus terhadap tujuan pengendalian dan metodologi terhadap aturan pedoman manajemen. Kedua metodologi ini dibandingkan dengan target yang sesuai dengan masalah yang dihadapi dalam organisasi. Untuk hal ini hasil dari pemeriksaan dapat menghasilkan penemuan-penemuan masalah yang terjadi. Penyimpangan yang didapatkan akan dikorelasikan dalam perusahaan. Sehingga perusahaan dapat memiliki bahan pertimbangan dalam melakukan langkah strategi yang optimal.

3.2 Studi Pustaka

Pada subbab studi pustaka yang dilakukan oleh peneliti dilakukan untuk mengumpulkan data secara deskriptif. Dalam pengumpulan data secara deskriptif dilakukan untuk menilai informasi yang sesuai dengan penjelasan. Selain itu agar memperkuat konsep penelitian yang dilakukan maka perlu adanya kajian terhadap studi pustaka. Studi pustaka ini dilakukan dengan mempelajari buku-buku seperti yang diterbitkan *IT Governace Institute (ITGI)*, buku Audit Sistem Informasi serta pendekatan pada COBIT, dan juga buku pengelolaan terhadap strategi IT. Dalam pembahasannya, buku-buku tersebut memberikan teori-teori penunjang serta standar panduan terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan.

3.3 Observasi Pendahuluan

Pada tahap Observasi Pendahuluan, hal ini dilakukan peneliti yang merupakan sebagai tahap setelah peneliti melakukan studi pustaka. Pada tahap ini menghubungkan profil perusahaan yang terletak pada gambaran umum perusahaan dengan *bussiness process* yang terjadi pada perusahaan. Pengamatan ini dilakukan pertama kali serta menelaah masalah yang terjadi.

3.4 Identifikasi Masalah

Pada tahap Identifikasi masalah, setelah mengetahui proses TI, infrastruktur TI dari literatur buku pada studi kepustakaan dan observasi pendahuluan, lalu penulis melakukan identifikasi masalah. Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dengan adanya studi kasus yang ditemukan oleh peneliti. Serta pada tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi adanya masalah dan mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan petugas dalam pengelolaan sumber daya teknologi informasi. Identifikasi terhadap RACI *Chart* dilakukan pada tahap ini.

3.5 Pengumpulan Data dan Informasi

Pada tahap ini, penulis akan mendefinisikan struktur Instrumen yang digunakan pada penelitian serta teknik pengumpulan data.

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan kegiatan untuk mengumpulkan informasi/data dari pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap obyek yang diangkat menjadi obyek dalam penelitian. Observasi ini dilakukan untuk menelaah bukti mendetail tentang pelaksanaan evaluasi berdasarkan penelitian COBIT 5 khususnya subdomain DSS01, DSS02, dan DSS03. Observasi yang dilakukan dengan pengamatan langsung pada PT. Aerofood Indonesia dimulai pada 17 Juli 2017 hingga 17 September 2017 dengan mengunjungi kantor operasional PT. Aerofood Indonesia Bandar Udara Soekarno Hatta Cengkareng, Tangerang Banten yang berada di Kompleks Perkantoran Bandar Udara Soekarno Hatta Cengkareng, Tangerang-Banten. Pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi dilakukan oleh peneliti dengan mengamati seluruh proses kegiatan yang ada pada *Information Technology Department* PT. Aerofood Indonesia Bandar Udara Soekarno Hatta Cengkareng. Hasil dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti adalah pemahaman terhadap kegiatan operasional *Information Technology Department* dan penggunaan Teknologi Informasi pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia secara keseluruhan. Namun dengan berjalannya waktu hingga saat ini PT. Aerofood Indonesia yang berkantor di Kompleks Perkantoran Bandar Udara Soekarno Hatta Cengkareng belum diketahui atau ditemukan bentuk evaluasi tata kelola teknologi informasi. Pengamatan yang dilakukan untuk menggali informasi masalah teknologi informasi yang telah dijelaskan pada BAB I penelitian ini.

3.5.2 Wawancara

Wawancara ini dilakukan dengan pihak *Information Technology Department* PT. Aerofood Indonesia Bandar Udara Soekarno Hatta Cengkareng yaitu Bapak Puryadi selaku Head bagian *Information Technology Department*, pada tanggal 18 Agustus 2017, lokasi pada saat melakukan wawancara adalah di ruang *Information Technology Department* PT. Aerofood Indonesia Bandar Udara Soekarno Hatta Cengkareng. Wawancara

ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang berupa data-data yang dipergunakan dalam keperluan evaluasi terhadap proses bisnis maupun proses kinerja teknologi informasi yang telah dilakukan oleh PT. Aerofood Indonesia. Wawancara ini dilakukan untuk memahami mendetail tentang pelaksanaan evaluasi berdasarkan penelitian COBIT 5 khususnya subdomain DSS01, DSS02, dan DSS03 pada perusahaan untuk mendapatkan nilai kematangan saat ini dan untuk memahami harapan nilai kematangan perusahaan yang diharapkan di masa yang akan mendatang.

Berdasarkan pengumpulan data melalui metode wawancara dan metode observasi yang dilakukan oleh penulis, penulis menemukan informasi mengenai tentang :

1. Sejarah PT. Aerofood Indonesia dan profil perusahaan PT. Aerofood Indonesia
2. Kinerja proses bisnis yang ada pada teknologi informasi perusahaan PT. Aerofood Indonesia.
3. Informasi mengenai perlindungan yang diberikan PT. Aerofood Indonesia terhadap data penting perusahaan.

3.5.3 Kuesioner

Pengumpulan data dengan metode kuesioner ini dilakukan dengan 3 narasumber. Kuesioner dibuat untuk menggali informasi untuk menentukan tingkat kematangan (*capability level*) saat ini (*as-is*) dan juga untuk menentukan kesadaran akan adanya pengelolaan teknologi informasi pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Responden yang dipilih untuk membantu dalam proses pengumpulan data berjumlah 4 orang yaitu :

1. *Executive IT Manager* PT. Aerofood Indonesia
2. *Head of Information Technology Operation* PT. Aerofood Indonesia
3. *Information Technology Officer* PT. Aerofood Indonesia

3.6 Pengelolaan Data Penelitian

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan serangkaian tahap sebagai berikut :

3.6.1 Pemeriksaan Data

Data yang didapat setelah melakukan pengumpulan data dengan menggunakan salah satu metode yang dilakukan peneliti dalam melakukan proses evaluasi terhadap bukti-bukti yang berhubungan dengan tata kelola teknologi informasi PT. Aerofood Indonesia. Agar data yang diisi oleh narasumber bersifat valid dan mudah dipertanggung jawabkan isinya. Pemeriksaan data informasi yang telah diberikan dalam kuesioner dengan memperhatikan indikator - indikator sebagai berikut :

1. Kejelasan penulisan jawaban oleh Narasumber
2. Kelengkapan pengisian jawaban oleh Narasumber

3. Kejelasan makna jawaban yang diberikan oleh Narasumber
4. Jawab yang diberikan oleh narasumber memiliki keterikatan dengan pertanyaan lain.

3.6.2 Validasi

Pada tahap ini peneliti akan melakukan validasi terhadap pengumpulan data terutama dalam metode kuesioner yang telah terisi oleh para responden dalam penelitian ini. Serta jawaban tersebut dikorelasikan dengan tabel domain COBIT 5.0. Dalam tahap ini peneliti selain melakukan rekapitulasi terhadap jawaban dari responden, juga melakukan rekapitulasi terhadap hasil dalam perhitungan kuesioner dengan metode skala likert pada setiap proses

3.6.3 Tabulasi

Setelah pembuatan simbol dalam penelitian selesai dilakukan oleh peneliti. Langkah selanjutnya peneliti akan melakukan proses tabulasi data. Proses tabulasi akan mempermudah untuk melakukan analisa data dari jawaban responden.

3.7 Analisis Data

Setelah melakukan serangkaian proses pengolahan data, peneliti akan melakukan proses analisis data yang telah terkumpul dari pengumpulan data. Beberapa hal yang dihasilkan dari proses analisis data merupakan hasil dari pemrosesan terhadap tingkatan *capability level process* saat ini (*as-is*) dan *capability level process* (*to-be*) serta pengamatan terhadap *gap analysis*. Pengolahan data dan analisa data hasil penelitian yang didapatkan akan diolah secara sistematis dengan menggunakan bantuan aplikasi pengolahan data yaitu Microsoft Office Excel.

3.7.1 Analisis Tingkat Kematangan saat ini

Dalam melakukan proses analisa terhadap tingkat kematangan proses saat ini data yang diperoleh dari proses wawancara dan survei yang dilakukan pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia dilakukan pengamatan lebih mendalam. Dalam proses pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, hal ini tentunya digunakan untuk memperoleh informasi terhadap tingkat kematangan proses DSS pada tata kelola teknologi informasi PT. Aerofood Indonesia. Pada proses ini juga peneliti melakukan penilaian berdasarkan masing-masing proses berdasarkan tiap proses yang akan dinilai. Dalam langkah terakhir menilai kematangan proses maka penulis mengkolaborasikan nilai yang didapatkan untuk diidentifikasi untuk mendapatkan hasil dari analisa tingkat kematangan saat ini.

3.7.2 Analisis Tingkat Kematangan yang diharapkan

Dalam tahap ini dilakukan untuk memahami tingkat kematangan yang diharapkan. Tahap ini merupakan tahap kelanjutan dalam proses evaluasi tata kelola TI. Hal ini tentunya sebagai landasan utama untuk memperoleh informasi perbaikan serta harapan yang ingin dicapai perusahaan khususnya dalam mengelola IT di perusahaan. Dalam analisa tingkat kematangan yang diharapkan memiliki kesamaan proses seperti yang dilakukan dalam tahap analisis terhadap *capability level* (as-is). Setelah memperoleh informasi tentang nilai yang disesuaikan dengan proses yang berjalan dalam perusahaan maka nilai tersebut disimpulkan dengan nilai rata-rata dari seluruh atribut proses yang diperoleh.

3.7.3 Analisis Kesenjangan

Setelah melewati dua tahap analisa yaitu tahap analisa kematangan saat ini dan kematangan yang diharapkan, peneliti akan melakukan penelitian lebih mendalam terhadap nilai gap yang terjadi dalam pengamatan yang dilakukan. Dalam melakukan analisa ini, penelitian tentang *analysis gap* ditunjukan untuk memperoleh informasi titik maupun letak proses pada IT yang perlu diperbaiki. Analisa ini juga melibatkan seluruh proses yang ada serta memerlukan tata kelola teknologi informasi untuk dilakukan perbaikan dari perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Serta analisa terhadap kesenjangan ini lebih menfokuskan terhadap atribut dan model proses yang memiliki kecenderungan terhadap kesenjangan proses. Dalam pembahasan kesenjangan yaitu memperbandingkan nilai kematangan saat ini dan nilai kematangan yang diharapkan.

3.7.4 Melaporkan Hasil GAP dan Rekomendasi

Setelah melakukan proses analisa terhadap *capability level process* (as-is) dan *capability level process* (to-be). Hasil dari yang ditemukan akan disimpulkan dalam bentuk angka yaitu sebagai hasil gap yang ditemukan dalam membandingkan dua proses ini. Tentunya hasil gap tersebut juga melatar belakangi peneliti dalam memberikan rekomendasi yang sesuai untuk perbaikan dalam mendukung proses yang diteliti. Dalam merumuskan rekomendasi, penulis menyesuaikan dengan rekomendasi yang dijadikan acuan dalam COBIT framework versi 5.0. Rekomendasi yang diberikan penulis harus disesuaikan dengan strategi bisnis yang dimiliki perusahaan PT. Aerofood Indonesia dan diharapkan rekomendasi yang diberikan dapat dilakukan secara bertahap dan dikembangkan oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia.

3.8 Kesimpulan dan Saran

Setelah melakukan pemberian rekomendasi metode yang dilakukan pada penelitian ini. Langkah selanjutnya yaitu menyimpulkan penelitian yang berisi bagaimana kondisi tata kelola teknologi saat ini sedang berjalan pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Penelitian ini dilakukan analisis terhadap tata kelola TI yang diharapkan oleh perusahaan sehingga dapat menghasilkan suatu rekomendasi yang bermanfaat dalam melakukan perbaikan bagi perusahaan.

Metode observasi yang dilakukan pada penelitian ini yaitu kuesioner, wawancara, dan observasi untuk menganalisis pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia berdasarkan domain *Delivery, Service and Support* yang terdapat pada *framework* COBIT 5.0 menggunakan indikator penilaian tingkat kematangan (*capability level*). Akhir penelitian, penulis juga menyimpulkan hasil penelitian serta memuat informasi tentang kondisi tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi perusahaan saat ini serta yang diharapkan dan serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk perusahaan agar dapat mencapai proses yang diharapkan perusahaan pada setiap prosesnya.



BAB 4 SURVEY DAN PENGUMPULAN DATA

4.1 Obyek Penelitian

Obyek penelitian dalam skripsi ini termasuk dalam kategori penelitian secara non-implementatif. Obyek penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia divisi IT. Obyek dalam penelitian di fokuskan untuk meneliti pengelolaan infrastruktur IT, pengelolaan permintaan layanan, dan manajemen terhadap masalah. Kegiatan ini dilatar belakangi sebagai tindakan manajerial perusahaan terhadap penggunaan IT. Dalam penelitian ini susunan terhadap tahapan pengumpulan data untuk melakukan evaluasi, disimpulkan dalam beberapa cara penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Menyusun Kuesioner

Dalam mendukung obyek penelitian dalam penelitian ini penulis membuat kuesioner yang berdasarkan atas pengukuran level pencapaian serta proses yang terdapat pada COBIT 5 dengan menggunakan buku panduan dari COBIT 5.

2. Menyebarkan Kuesioner

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini disebarkan dan diberikan kepada karyawan sebagai responden kuesioner dalam penelitian ini.

3. Rekapitulasi Kuesioner

Rekapitulasi Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *Capability Level* dan menggunakan skala penilaian berdasarkan pencapaian perusahaan tersebut. Nilai dalam penentuan ini tergantung pada pemberian nilai yang diberikan oleh masing-masing responden melalui lembar kuesioner yang diberikan.

Selama penilaian ini jika jawaban yang diberikan oleh para responden tidak akurat terhadap obyek dalam perusahaan, nilai bobot pada kuesioner akan dikurangi dengan keadaan yang sebenarnya. Dalam tahap pengurangan nilai bobot ini berdasarkan framework COBIT 5.

4.2 RACI Chart

Pada penelitian skripsi ini tahap yang dilakukan dalam *RACI Chart* yaitu pengambilan informasi yang diperoleh sebagai bahan dasar dalam pengolahan informasi untuk menentukan kesesuaian responden yang sesuai dalam melakukan pengisian kuesioner subdomain pada COBIT 5 yaitu DSS01, DSS02, dan DSS03 pada Perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Pemetaan *RACI Chart* untuk setiap proses dalam COBIT memiliki perbedaan dalam proses memetakan ke dalam matriks RACI, karena hal ini dilakukan pembagian berdasarkan konsep RACI dibagi berdasarkan R (pihak yang menjalankan proses), A (pihak yang bertanggung jawab pada proses), C (pihak yang memberi masukan terhadap proses), I (pihak yang diberi informasi). Serta pemetaan untuk masing-masing proses juga berbeda

untuk setiap proses yang ada pada COBIT 5 disesuaikan dengan metode yang dimiliki oleh COBIT. Maka dari berikut adalah pemetaan *RACI Chart* dalam penelitian ini :

Tabel 4.1 RACI Chart Manajemen PT. Aerofood Indonesia COBIT 5

Key Management Practice		R	A	C	I
DSS01 Manage Operations	<i>Chief Information Officer</i>		1	2	1
	<i>Head IT Operation</i>	3	2		
	<i>Service Manager</i>			2	2
DSS02 Manage Service Request and Incidents	<i>Chief Information Officer</i>		1		5
	<i>Head IT Operation</i>	4	3		
	<i>Service Manager</i>	3	3		1
DSS03 Manage Problems	<i>Chief Information Officer</i>	1			1
	<i>Head IT Operation</i>	3	2		
	<i>Service Manager</i>	2	3		

Tabel 4.2 Tabel Responden RACI Chart PT. Aerofood Indonesia

RESPONDEN	
Responden COBIT	Responden PT. Aerofood Indonesia
<i>Chief Information Officer</i>	<i>Executive IT Manager</i>
<i>Head IT Operation</i>	<i>Head IT Operation</i>
<i>Service Manager</i>	<i>IT Officer</i>

Setelah melakukan penentuan RACI Chart pada penelitian ini tiap subdomain pada penelitian ini disetarakan dengan struktur kedudukan pegawai dalam perusahaan PT. Aerofood Indonesia terutama pada Divisi IT. Dalam penentuan responden yang sesuai dengan struktur dalam perusahaan PT. Aerofood Indonesia peneliti dibantu oleh *Executive IT Manager* dan *Head IT Operation* dalam menentukan responden yang tepat dan sesuai.

4.3 Pembuatan Kuesioner

Pembuatan Kuesioner yang dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan pedoman pada COBIT 5 yaitu buku *Self-assessment Guide : Using COBIT 5*. Kegunaan dalam pembuatan kuesioner ini adalah untuk memahami kondisi tata kelola yang telah diterapkan pada PT. Aerofood Indonesia dengan kondisi saat ini. Kuesioner yang diisi oleh para responden berdasarkan permasalahan yang diambil dalam penelitian ini yaitu subdomain pada COBIT 5 yaitu DSS01, DSS02, dan DSS03

pada Perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Tabel 4.3 pada penelitian ini menjelaskan tentang responden digunakan untuk mengisi informasi dalam lembar kuesioner penelitian ini.

Tabel 4.3 Daftar Responden

Responden	Nama Proses	Jabatan dan Nama Responden
Responden 1	DSS01 <i>Manage Operations</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Executive IT Manager</i> -Bapak Puriyadi, S. Kom. • <i>Head IT Operation</i> – Bapak Tendi Ranata • <i>IT Officer</i> – Bapak Irwanna
Responden 2	DSS02 <i>Manage Service Request and Incidents</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Executive IT Manager</i> -Bapak Puriyadi, S. Kom. • <i>Head IT Operation</i> – Bapak Tendi Ranata • <i>IT Officer</i> – Bapak Irwanna
Responden 3	DSS03 <i>Manage Problems</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Executive IT Manager</i> -Bapak Puriyadi, S. Kom. • <i>Head IT Operation</i> – Bapak Tendi Ranata • <i>IT Officer</i> – Bapak Irwanna

Setelah kuesioner diisi oleh para responden, hasil dari kuesioner yang diberikan oleh masing-masing responden dirangkum dan diringkas pada sebuah tabel seperti tabel 4.4. Dalam penentuan kriteria tingkat level yang dicapai diisi dengan skala penilaian pada COBIT 5 yaitu N (*Not Achieved*), P (*Partially Achieved*), L (*Largely Achieved*), dan F (*Fully Achieved*). Hal ini disesuaikan dengan pencapaian yang dilakukan oleh perusahaan serta nilai *Capability Level* berdasarkan pencapaian level yang dilakukan pada lembar kuesioner.

Tabel 4.4 Lembar Penilaian *Capability Level*

Responden 1										
Nama Proses	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
DSS01		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Kriteria Rating										
Pencapaian <i>Capability Level</i>										

4.4 Wawancara

Untuk melakukan proses pengumpulan data dalam penelitian ini juga melibatkan instrumen penelitian yaitu dalam bentuk wawancara singkat. Proses wawancara dilakukan setelah kuesioner dikelola oleh peneliti. Dalam proses melakukan wawancara yang dilakukan kepada masing-masing responden memiliki tujuan yang utama yaitu memahami keselarasan dan kesesuaian hasil yang diberikan para responden melalui kuesioner serta menunjang hasil evaluasi dalam kuesioner *Capability Level*. Hasil dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan responden digunakan untuk mendapatkan informasi tentang target pencapaian yang diharapkan perusahaan PT. Aerofood Indonesia untuk dimasa yang akan datang. Transkrip wawancara pada penelitian ini berada di bagian lampiran penelitian ini.

4.5 Observasi

Untuk proses pengumpulan data dalam penelitian ini setelah melakukan proses wawancara. Peneliti akan melakukan observasi terhadap bukti-bukti berdasarkan temuan pada Wawancara tersebut. Hal ini dilakukan untuk sebagai tahap verifikasi terhadap hasil kuesioner yang dilakukan sehingga hasil yang diberikan pada saat melakukan wawancara bernilai *valid* terhadap temuan bukti yang dilakukan pada tahap observasi.

Dalam proses melakukan observasi yang dilakukan peneliti difokuskan pada bukti temuan yang diperlukan pada penggunaan subdomain DSS01 (*Manage Operations*), DSS02 (*Manage Service and Incidents*), DSS03 (*Manage Problems*) untuk memahami penerapan TI pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Dalam penelitian observasi ini dilakukan jenis observasi partisipatif. Observasi non-partisipan merupakan suatu proses dalam pengamatan ilmiah yang dilakukan oleh peneliti dengan memposisikan peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan obyek yang diobservasi, dan peneliti hanya bertindak sebagai pengamat tanpa harus terjun ke lapangan.

Pada proses observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap perusahaan PT. Aerofood Indonesia meliputi seluruh infrastruktur TI yang ada dalam perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Hal tersebut meliputi dengan pengamatan terhadap kondisi fisik dalam lingkungan IT PT. Aerofood Indonesia, baik pengamatan terhadap hardware maupun software yang terdapat pada Departemen IT PT. Aerofood Indonesia serta standar prosedur yang dilakukan oleh Departemen IT PT. Aerofood Indonesia khususnya yang berfokus pada *subdomain* DSS01 (*Manage Operations*), DSS02 (*Manage Service and Incidents*), DSS03 (*Manage Problems*) COBIT 5. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini diperlukan dokumen pendukung untuk membantu dalam mengevaluasi pada *subdomain* DSS01 (*Manage Operations*), DSS02 (*Manage Service and Incidents*), DSS03 (*Manage Problems*) COBIT 5, hal tersebut dijelaskan pada tabel 4.5 yang menjelaskan tentang kelengkapan dokumen pendukung penelitian PT. Aerofood Indonesia, dokumen pendukung penelitian tersebut antara lain:

Tabel 4.5 Daftar Dokumen Pendukung Audit COBIT 5

No.	Nama Dokumen	Penjelasan/ Keterangan
1	<i>SOP BackUp Procedure</i>	Sebagai dokumen backup seluruh sumber data yang tersimpan pada server PT. Aerofood Indonesia
2	SOP Perawatan Komputer	Pengelolaan terhadap perangkat komputer/software PT. Aerofood Indonesia
3	<i>Work Order Request</i>	Dokumen permintaan layanan IT jika terjadi permasalahan terhadap TI.
4	<i>IT Checklist</i>	Bukti dari prosedur perawatan komputer
5	Jadwal Perawatan Komputer	Bukti hasil penjadwalan perawatan komputer
6	<i>History Card UPS</i>	Bukti hasil dari prosedur perawatan komputer
7	<i>Summary Work Order Request</i>	Report dari analisa perawatan komputer
8	Formulir Attendance List	Diskusi masalah TI PT. Aerofood Indonesia
9	<i>Meeting List</i>	Hasil dari Diskusi masalah TI PT. Aerofood Indonesia
10	<i>IT Internal Audit Document</i>	Dokumen pendukung dalam Audit Internal PT. Aerofood Indonesia

4.6 Proses Atribut Level

4.6.1 Kategori penilaian pada DSS01

Didalam melakukan proses pemetaan pada COBIT versi 5 dengan menggunakan IT *goals* yang diukur untuk memahami pencapaian nilai dari Capability level tiap proses. Maka dari itu dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner masing-masing proses yang ada pada COBIT versi 5 penelitian ini, masing-masing proses yang ada pada DSS01 dilakukan penilaian secara bertahap setelah persyaratan tiap level memenuhi indikator-indikator penilaian. Maka dari itu untuk menilai pencapaian level pada *Capability Level* DSS01 terdapat kategori untuk menilai.

Pada level 1 pencapaian *Capability Level Process* dilakukan berdasarkan *Generic Practices* (GPs) dan *Generic Work Products* (GWPs) yang ada pada pedoman *Process Assessment Model* COBIT 5, maka dari itu penilaian ini dilakukan berdasarkan bukti-bukti atau temuan yang dilakukan pada departemen teknologi informasi perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Setelah mengolah informasi yang

didapatkan pada subdomain DSS01 untuk mengelola layanan telah terpenuhi berdasarkan bukti yang terdapat pada tabel 4.5.

Selanjutnya untuk melihat indikator penilaian pencapaian *Capability Level Process* yang dilakukan untuk sampai pada Level 2 maka menurut pada pedoman Process Assesment Model COBIT 5 adalah melakukan penilaian atas kelengkapan bukti atas praktik Umum yang dilakukan (GPs) dan Hasil Kerja Umum (GWPs) dan harus memenuhi indikator yang dilakukan yaitu *Perfomance Management* dan *Work Product Management*. Berikut adalah tabel hasil pengelolaan proses pada DSS01 (*Manage Operations*) :

Tabel 4.6 *Perfomance Management* DSS01

PA 2.1 - <i>Perfomance Management</i>				
No.	<i>Generic Work Product</i>	Ketersediaan		Temuan
		Y	T	
1	Proses harus diuraikan berdasarkan lingkup proses	Y	-	Jadwal Operasional Pengelolaan Layanan IT
2	Menjelaskan secara detail objektif dari performa	Y	-	Jadwal Operasional Pengelolaan Layanan IT
3	Proses untuk melakukan pencadangan terhadap proses bila tidak mencapai tujuan proses	Y	-	Checklist Maintenance IT
4	Menyediakan detail dari pemilik proses	Y	-	Checklist Maintenance IT
5	Memiliki persyaratan kemampuan untuk penempatan SDM yang melakukan	Y	-	SOP Perawatan Komputer
6	Mengadakan pelatihan karyawan untuk mendukung sasaran perusahaan	Y	-	SOP Perawatan Komputer
7	Melakukan komunikasi dengan antar manajemen	Y	-	Imlanwin dan Proline

Dapat disimpulkan semua dokumen terpenuhi pada *Perfomance Management* proses DSS01. Dalam hal ini kelengkapan dokumen yang diuraikan terhadap ruang lingkup proses dilakukan secara terjadwal. Detail objektif proses dilakukan dalam dokumen yang sama serta untuk melakukan tindak cadangan selalu mengutamakan *Checklist Maintenance* untuk meminimalisir kemungkinan resiko. Hal ini tentu dilakukan sesuai dengan standar dokumen yang dimiliki oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Sehingga dalam proses DSS01 level 2 sudah terpenuhi dengan baik.

Tabel 4.7 *Work Product Management DSS01*

PA 2.2 - Work Product Management				
No.	Generic Work Product	Ketersediaan		Temuan
		Y	T	
1	Memiliki kriteria kualitas dan putusan kerja karyawan	Y	-	SOP Perawatan Komputer
2	Menetapkan kebutuhan atas hasil kerja yang dilakukan karyawan	Y	-	SOP Perawatan Komputer
3	Mendokumentasikan hasil kinerja karyawan	Y	-	Checklist Maintenance IT
4	Melakukan evaluasi terhadap hasil kinerja karyawan	Y	-	Checklist Maintenance IT

Dapat disimpulkan semua dokumen terpenuhi pada *Work Product Management* proses DSS01. Dalam hal ini kelengkapan dokumen yang diuraikan terhadap kriteria kualitas dan hasil kerja karyawan yang berpedoman pada SOP yang dimiliki oleh perusahaan. Dalam hal ini juga dokumen yang dimiliki perusahaan menetapkan kebutuhan atas hasil kerja yang dilakukan dalam proses DSS01. Hal ini tentu dilakukan sesuai dengan standar dokumen yang dimiliki oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Serta dalam proses dokumentasi hasil kerja dan evaluasi tercatat dalam Checklist maintenance IT. Sehingga dalam proses DSS01 level 2 sudah terpenuhi dengan baik.

Tabel 4.8 *Process Definition DSS01*

PA 3.1- Process Definition				
No.	Generic Work Product	Ketersediaan		Temuan
		Y	T	
1	Melakukan pendefinisian terhadap proses secara standar	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
2	Menetapkan urutan dalam melakukan pengelolaan relasi	Y	-	Checklist maintenance IT
3	Melakukan identifikasi terhadap peran dan wewenang proses	Y	-	SOP Perawatan Komputer
4	Melakukan identifikasi infrastruktur yang dibutuhkan dan identifikasi terhadap lingkungan kerja	Y	-	SOP Perawatan Komputer
5	Menetapkan metode yang sesuai dengan proses	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap

Dapat disimpulkan semua dokumen belum lengkap pada *Process Definition* proses DSS01. Dalam hal ini kelengkapan dokumen yang diuraikan terhadap urutan dalam melakukan pengelolaan relasi yang berada pada dokumen checklist maintenance IT yang dimiliki oleh perusahaan. Selain itu untuk melakukan identifikasi wewenang dan juga melakukan identifikasi infrastruktur terletak pada dokumen SOP yang dimiliki perusahaan. Beberapa aktifitas dalam melakukan pendefinisian terhadap standar proses tidak lengkap serta metode yang diberikan juga tidak lengkap. Sehingga dalam proses DSS01 level 3 terpenuhi secara sebagian.

Tabel 4.9 *Perfomance Management DSS01*

PA 3.2 - <i>Perfomance Management</i>				
No.	Generic Work Product	Ketersediaan		Temuan
		Y	T	
1	Melaksanakan setiap proses yang telah dijelaskan	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
2	Mengkomunikasikan terhadap peran tanggung jawab dan otoritas kewenangan	Y	-	Dokumen Tupoksi
3	Memastikan kompetensi dan pelatihan yang dibutuhkan	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
4	Menyediakan sumber daya untuk mendukung informasi yang dapat meningkatkan performa	Y	-	SOP
5	Menyediakan proses infrastruktur yang layak dalam proses	Y	-	SOP
6	Mengumpulkan dan menganalisa data	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap

Dapat disimpulkan semua dokumen belum lengkap pada *Perfomance Management* proses DSS01. Dalam hal ini kelengkapan dokumen yang diuraikan terhadap komunikasi terhadap peran tanggung jawab yang berada pada dokumen Tupoksi yaitu Tugas Pokok dan Fungsi yang dimiliki oleh perusahaan. Selain itu untuk menyediakan sumber daya informasi serta proses infrastruktur terletak pada dokumen SOP yang dimiliki perusahaan. Beberapa aktifitas dalam melakukan menjalankan proses yang terdefiniskan serta pengumpulan informasi tidak lengkap serta metode yang diberikan juga tidak lengkap. Sehingga dalam proses DSS01 level 3 terpenuhi secara sebagian.

4.6.2 Kategori penilaian pada DSS02

Didalam melakukan proses pemetaan pada COBIT versi 5 dengan menggunakan IT *goals* yang diukur untuk memahami pencapaian nilai dari

Capability level tiap proses. Maka dari itu dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner masing-masing proses yang ada pada COBIT versi 5 penelitian ini, masing-masing proses yang ada pada DSS02 dilakukan penilaian secara bertahap setelah persyaratan tiap level memenuhi indikator-indikator penilaian. Maka dari itu untuk menilai pencapaian level pada *Capability Level* DSS02 terdapat kategori untuk menilai.

Pada level 1 pencapaian *Capability Level Process* dilakukan berdasarkan *Generic Practices* (GPs) dan *Generic Work Products* (GWPs) yang ada pada pedoman Process Assessment Model COBIT 5, maka dari itu penilaian ini dilakukan berdasarkan bukti-bukti atau temuan yang dilakukan pada departemen teknologi informasi perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Setelah mengolah informasi yang didapatkan pada subdomain DSS02 untuk mengelola layanan telah terpenuhi berdasarkan bukti yang terdapat pada tabel 4.5.

Selanjutnya untuk melihat indikator penilaian pencapaian *Capability Level Process* yang dilakukan untuk sampai pada Level 2 maka menurut pada pedoman Process Assessment Model COBIT 5 adalah melakukan penilaian atas kelengkapan bukti atas praktik Umum yang dilakukan (GPs) dan Hasil Kerja Umum (GWPs) dan harus memenuhi indikator yang dilakukan yaitu *Performance Management* dan *Work Product Management*. Berikut adalah tabel pencapaian proses pada DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) :

Tabel 4.10 *Performance Management* DSS02

PA 2.1 - <i>Performance Management</i>				
No.	<i>Generic Work Product</i>	Ketersediaan		Temuan
		Y	T	
1	Proses harus diuraikan berdasarkan lingkup proses	Y	-	<i>Form request log</i> dan <i>worksheet order</i>
2	Menjelaskan secara detail objektif dari performa	Y	-	Dokumen <i>Internal Meeting</i>
3	Proses untuk melakukan pencadangan terhadap proses bila tidak mencapai tujuan proses	Y	-	Dokumen <i>Internal Meeting</i>
4	Menyediakan detail dari pemilik proses	Y	-	TUPOKSI
5	Memiliki persyaratan kemampuan untuk penempatan SDM yang melakukan	Y	-	TUPOKSI
6	Mengadakan pelatihan karyawan untuk mendukung sasaran perusahaan	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
7	Melakukan komunikasi dengan antar manajemen	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap

Dapat disimpulkan beberapa dokumen terpenuhi pada *Performance Management* proses DSS02. Dalam hal ini kelengkapan dokumen yang diuraikan terhadap ruang lingkup proses. Detail objektif proses dilakukan dalam dokumen yang sama serta untuk melakukan tindak cadangan selalu diutamakan. Sehingga dalam proses DSS02 level 2 sudah sebagian terpenuhi dengan baik.

Tabel 4.11 *Work Product Management DSS02*

PA 2.2 - Work Product Management				
No.	Generic Work Product	Ketersediaan		Temuan
		Y	T	
1	Memiliki kriteria kualitas dan putusan kerja karyawan	Y	-	Checklist Maintenance IT
2	Menetapkan kebutuhan atas hasil kerja yang dilakukan karyawan	Y	-	Checklist Maintenance IT
3	Mendokumentasikan hasil kinerja karyawan	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
4	Melakukan evaluasi terhadap hasil kinerja karyawan	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap

Dapat disimpulkan sebagian dokumen terpenuhi pada *Work Product Management* proses DSS02. Dalam hal ini kelengkapan dokumen yang diuraikan terhadap kriteria kualitas dan hasil kerja karyawan yang berpedoman pada Checklist Maintenance yang dimiliki oleh perusahaan ada. Namun proses dokumentasi dan evaluasi belum ada. Sehingga dalam proses DSS02 level 2 sebagian terpenuhi dengan baik.

Tabel 4.12 *Process Definition DSS02*

PA 3.1 - Process Definition				
No.	Generic Work Product	Ketersediaan		Temuan
		Y	T	
1	Melakukan pendefinisian terhadap proses secara terstruktur	Y	-	SOP Perawatan Komputer
2	Menetapkan urutan dalam melakukan pengelolaan relasi	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
3	Melakukan identifikasi terhadap peran dan wewenang proses	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
4	Melakukan identifikasi infrastruktur yang dibutuhkan dan identifikasi terhadap lingkungan kerja	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
5	Menetapkan metode yang sesuai dengan proses	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap

Dapat disimpulkan semua dokumen belum lengkap pada *Process Definition* proses DSS02. Dalam hal ini kelengkapan dokumen yang diuraikan hanya terdapat pada pendefinisian proses standar yang dimiliki oleh perusahaan. Selain itu untuk menetapkan urutan dan melakukan identifikasi terhadap proses belum ada. Sehingga dalam proses DSS02 level 3 belum tercapai.

Tabel 4.13 *Perfomance Management DSS02*

PA 3.2 - <i>Perfomance Management</i>				
No.	<i>Generic Work Product</i>	Ketersediaan		Temuan
		Y	T	
1	Melaksanakan setiap proses yang telah dijelaskan	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
2	Mengkomunikasikan terhadap peran tanggung jawab dan otoritas kewenangan	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
3	Memastikan kompetensi dan pelatihan yang dibutuhkan	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
4	Menyediakan sumber daya untuk mendukung informasi yang dapat meningkatkan performa	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
5	Menyediakan proses infrastruktur yang layak dalam proses	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
6	Mengumpulkan dan menganalisa data	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap

Dapat disimpulkan semua dokumen belum lengkap pada *Perfomance Management* proses DSS02. Dalam hal ini kelengkapan dokumen yang diuraikan terhadap komunikasi terhadap peran tanggung jawab tidak lengkap dan juga tidak ada proses aktifitas yang dilakukan. Selain itu dalam menyediakan sumber daya informasi serta proses belum terdefiniskan serta pengumpulan informasi tidak lengkap serta metode yang diberikan juga tidak lengkap. Sehingga dalam proses DSS02 level 3 belum terpenuhi.

4.6.3 Kategori penilaian pada DSS03

Didalam melakukan proses pemetaan pada COBIT versi 5 dengan menggunakan IT *goals* yang diukur untuk memahami pencapaian nilai dari Capability level tiap proses. Maka dari itu dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner masing-masing proses yang ada pada COBIT versi 5 penelitian ini, masing-masing proses yang ada pada DSS03 dilakukan penilaian secara bertahap setelah persyaratan tiap level memenuhi indikator- indikator penilaian. Maka dari itu untuk menilai pencapaian level pada *Capability Level* DSS03 terdapat kategori untuk menilai.

Pada level 1 pencapaian *Capability Level Process* dilakukan berdasarkan *Generic Practices* (GPs) dan *Generic Work Products* (GWPs) yang ada pada pedoman Process Assessment Model COBIT 5, maka dari itu penilaian ini dilakukan berdasarkan bukti-bukti atau temuan yang dilakukan pada departemen teknologi informasi perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Setelah mengolah informasi yang didapatkan pada subdomain DSS03 untuk mengelola layanan telah terpenuhi berdasarkan bukti yang terdapat pada tabel 4.5.

Selanjutnya untuk melihat indikator penilaian pencapaian *Capability Level Process* yang dilakukan untuk sampai pada Level 2 maka menurut pada pedoman Process Assessment Model COBIT 5 adalah melakukan penilaian atas kelengkapan bukti atas praktik Umum yang dilakukan (GPs) dan Hasil Kerja Umum (GWPs) dan harus memenuhi indikator yang dilakukan yaitu *Performance Management* dan *Work Product Management*. Berikut adalah tabel pencapaian proses pada DSS02 (*Manage Problems*):

Tabel 4.14 *Performance Management DSS03*

PA 2.1 - <i>Performance Management</i>					
No.	<i>Generic Work Product</i>	Ketersediaan		Temuan	
		Y	T		
1	Proses harus diuraikan berdasarkan lingkup proses	Y	-	Summary Report	Work Order
2	Menjelaskan secara detail objektif dari performa	Y	-	SOP	
3	Proses untuk melakukan pencadangan terhadap proses bila tidak mencapai tujuan proses	Y	-	SOP	
4	Menyediakan detail dari pemilik proses	Y	-	SOP	
5	Memiliki persyaratan kemampuan untuk penempatan SDM yang melakukan	Y	-	SOP	
6	Mengadakan pelatihan karyawan untuk mendukung sasaran perusahaan	Y	-	Meeting Weekly	
7	Melakukan komunikasi dengan antar manajemen	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap	

Dapat disimpulkan sebagian dokumen terpenuhi pada *Performance Management* proses DSS03. Dalam hal ini kelengkapan dokumen yang diuraikan terhadap ruang lingkup proses dan detail objektif proses dilakukan dalam dokumen yang sama serta untuk melakukan tindakan cadangan selalu mengutamakan dokumen standar perusahaan meminimalisir kemungkinan resiko. Hal ini tentu dilakukan sesuai dengan standar dokumen yang dimiliki oleh

perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Serta dalam memenuhi proses dalam DSS03 selalu mengadakan *meeting weekly* untuk membahas permasalahan yang terjadi sesuai proses pada DSS03. Sehingga dalam proses DSS03 level 2 sudah sebagian terpenuhi dengan baik.

Tabel 4.15 *Work Product Management DSS03*

Process Atribut 2.2 <i>Work Product Management</i>				
No.	<i>Generic Work Product</i>	Ketersediaan		Temuan
		Y	T	
1	Memiliki kriteria kualitas dan putusan kerja karyawan	Y	-	SOP Back Up dan Perawatan Komputer
2	Menetapkan kebutuhan atas hasil kerja yang dilakukan karyawan	Y	-	<i>Summary Work Order Request</i> dan <i>Checklist Maintenance IT</i>
3	Mendokumentasikan hasil kinerja karyawan	Y	-	<i>Summary Work Order Request</i>
4	Melakukan evaluasi terhadap hasil kinerja karyawan	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap

Dapat disimpulkan sebagian dokumen terpenuhi pada *Work Product Management* proses DSS03. Dalam hal ini kelengkapan dokumen yang diuraikan terhadap kriteria kualitas dan hasil kerja karyawan yang berpedoman pada SOP Backup dan SOP perawatan komputer yang dimiliki oleh perusahaan. Dalam hal ini juga dokumen yang dimiliki perusahaan untuk menetapkan kebutuhan atas hasil kerja yang dilakukan dalam proses DSS03 menggunakan *Summary Work Order Request* dan *Checklist Maintenance IT*. Hal ini tentu dilakukan sesuai dengan standar dokumen yang dimiliki oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Serta dalam proses dokumentasi hasil kerja tercatat dalam *Summary Work Order Request* dan evaluasi terhadap hasil kinerja karyawan masih belum ada. Sehingga dalam proses DSS03 level 2 sebagian terpenuhi dengan baik.

Tabel 4.16 *Process Definition DSS03*

PA 3.1 - <i>Process Definition</i>				
No.	<i>Generic Work Product</i>	Ketersediaan		Temuan
		Y	T	
1	Melakukan pendefinisian terhadap proses secara terstruktur	Y	-	SOP Back Up dan Perawatan Komputer
2	Menetapkan urutan dalam melakukan pengelolaan relasi	Y	-	SOP Back Up dan Perawatan Komputer

3	Melakukan identifikasi terhadap peran dan wewenang proses	Y	-	SOP Back Up dan Perawatan Komputer
4	Melakukan identifikasi infrastruktur yang dibutuhkan dan identifikasi terhadap lingkungan kerja	Y	-	SOP Perawatan Komputer
5	Menetapkan metode yang sesuai dengan proses	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap

Dapat disimpulkan sebagian dokumen belum lengkap pada *Process Definition* proses DSS03. Dalam hal ini kelengkapan dokumen yang diuraikan terhadap urutan dalam melakukan pengelolaan relasi yang berada pada dokumen standar yang dimiliki oleh perusahaan yaitu SOP Back Up dan Perawatan Komputer. Selain itu untuk melakukan identifikasi wewenang menggunakan SOP Back Up dan Perawatan Komputer dan juga melakukan identifikasi infrastruktur terletak pada dokumen SOP yang dimiliki perusahaan. Beberapa aktifitas dalam melakukan pendefinisian terhadap standar proses tidak lengkap serta metode yang diberikan juga tidak lengkap. Sehingga dalam proses DSS03 level 3 terpenuhi secara sebagian.

Tabel 4.17 *Performance Management DSS03*

PA 3.2 - <i>Performance Management</i>				
No.	Generic Work Product	Ketersediaan		Temuan
		Y	T	
1	Melaksanakan setiap proses yang telah dijelaskan	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
2	Mengkomunikasikan terhadap peran tanggung jawab dan otoritas kewenangan	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
3	Memastikan kompetensi dan pelatihan yang dibutuhkan	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
4	Menyediakan sumber daya untuk mendukung informasi yang dapat meningkatkan performa	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
5	Menyediakan proses infrastruktur yang layak dalam proses	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap
6	Mengumpulkan dan menganalisa data	-	T	Tidak ada atau tidak lengkap

Dapat disimpulkan semua dokumen belum lengkap pada *Performance Management* proses DSS03. Dalam hal ini kelengkapan dokumen yang diuraikan terhadap komunikasi terhadap peran tanggung jawab belum tersedia. Selain itu untuk menyediakan sumber daya informasi serta proses infrastruktur juga belum tersedia. Beberapa aktifitas dalam melakukan menjalankan proses yang terdefiniskan serta pengumpulan informasi tidak lengkap serta metode yang diberikan juga tidak lengkap. Sehingga dalam proses DSS03 level 3 belum terpenuhi.

4.7 Hasil Penilaian Kuesioner *Capability Level*

Dalam penilaian *Capability Level* penelitian ini yaitu pada subdomain DSS01 (*Manage Operations*), DSS02 (*Manage Service and Incidents*), DSS03 (*Manage Problems*) maka dapat ditentukan nilai dari masing-masing subdomain tersebut berdasarkan lembar kuesioner yang telah diberikan kepada masing-masing responden. Hasil tersebut akan menilai masing-masing subdomain yang diteliti. Penilaian untuk masing-masing subdomain akan ditampilkan pada Tabel 4.18 hingga Tabel 4.27 sebagai berikut :

Tabel 4.18 Tabel Penilaian subdomain DSS01 Responden 1

Nama	Bapak Puriyadi, S.Kom.									
Proses COBIT 5	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
DSS01		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Nilai Rating		F	F	F	F	L	P	N	N	N
Capability Level Process					LEVEL 3		TARGET			
NB : N (Not Achieved, 0-15%), P (Partially Achieved, >15%-50%), L (Largely Achieved, >50%-85%), dan F (Fully Achieved, >85%-100%)										

Tabel 4.19 Tabel Penilaian subdomain DSS01 Responden 2

Nama	Bapak Tendi Ranata									
Proses COBIT 5	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
DSS01		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Nilai Rating		F	F	F	F	L	P	N	N	N
Capability Level Process					LEVEL 3		TARGET			
NB : N (Not Achieved, 0-15%), P (Partially Achieved, >15%-50%), L (Largely Achieved, >50%-85%), dan F (Fully Achieved, >85%-100%)										

Tabel 4.20 Tabel Penilaian subdomain DSS01 Responden 3

Nama	Bapak Irwanna									
Proses COBIT 5	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
DSS01		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Nilai Rating		F	F	F	F	L	P	N	N	N
Capability Level Process					LEVEL 3		TARGET			
NB : N (Not Achieved, 0-15%), P (Partially Achieved, >15%-50%), L (Largely Achieved, >50%-85%), dan F (Fully Achieved, >85%-100%)										

Tabel 4.21 Tabel Penilaian subdomain DSS02 Responden 1

Nama	Bapak Puriyadi, S.Kom.									
Proses COBIT 5	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
DSS02		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Nilai Rating		F	F	L	P	N	N	N	N	N
Capability Level Process			LEVEL 2		TARGET					
NB : N (Not Achieved, 0-15%), P (Partially Achieved, >15%-50%), L (Largely Achieved, >50%-85%), dan F (Fully Achieved, >85%-100%)										

Tabel 4.22 Tabel Penilaian subdomain DSS02 Responden 2

Nama	Bapak Tendi Ranata									
Proses COBIT 5	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
DSS02		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Nilai Rating		F	F	L	P	N	N	N	N	N
Capability Level Process			LEVEL 2		TARGET					
NB : N (Not Achieved, 0-15%), P (Partially Achieved, >15%-50%), L (Largely Achieved, >50%-85%), dan F (Fully Achieved, >85%-100%)										

Tabel 4.23 Tabel Penilaian subdomain DSS02 Responden 3

Nama	Bapak Irwanna									
Proses COBIT 5	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
DSS02		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Nilai Rating		F	F	L	P	N	N	N	N	N
Capability Level Process			LEVEL 2		TARGET					
NB : N (Not Achieved, 0-15%), P (Partially Achieved, >15%-50%), L (Largely Achieved, >50%-85%), dan F (Fully Achieved, >85%-100%)										

Tabel 4.24 Tabel Penilaian subdomain DSS03 Responden 1

Nama	Bapak Puriyadi, S.Kom.									
Proses COBIT 5	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
DSS03		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Nilai Rating		F	F	L	P	N	N	N	N	N
Capability Level Process			LEVEL 2		TARGET					
NB : N (Not Achieved, 0-15%), P (Partially Achieved, >15%-50%), L (Largely Achieved, >50%-85%), dan F (Fully Achieved, >85%-100%)										

Tabel 4.25 Tabel Penilaian subdomain DSS03 Responden 2

Nama	Bapak Tendi Ranata									
Proses COBIT 5	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
DSS03		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Nilai Rating		F	F	L	P	N	N	N	N	N
Capability Level Process			LEVEL 2		TARGET					
NB : N (Not Achieved, 0-15%), P (Partially Achieved, >15%-50%), L (Largely Achieved, >50%-85%), dan F (Fully Achieved, >85%-100%)										

Tabel 4.26 Tabel Penilaian subdomain DSS03 Responden 3

Nama	Bapak Irwanna									
Proses COBIT 5	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
DSS03		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Nilai Rating		F	F	L	P	N	N	N	N	N
Capability Level Process			LEVEL 2		TARGET					
NB : N (Not Achieved, 0-15%), P (Partially Achieved, >15%-50%), L (Largely Achieved, >50%-85%), dan F (Fully Achieved, >85%-100%)										

4.8 Perhitungan *Capability Level*

Tahapan yang dilakukan penelitian selanjutnya yaitu melakukan perhitungan terhadap nilai *capability level*. Dalam melakukan perhitungan *Capability Level* ini data yang diambil berdasarkan Tabel 4.18 hingga Tabel 4.27. Data tersebut diolah pada lembar hasil penilaian yang akan ditampilkan pada Tabel 4.28 sebagai keluaran data penilaian *Capability Level*.

Tabel 4.27 Hasil Penilaian *Capability Level* Proses

Proses Assesment Results										
Nama Proses	Level Target	Proses <i>Capability Level</i>						Total Responden	Total Bobot	<i>Capability Level (as-is)</i>
		0	1	2	3	4	5			
DSS01 (<i>Manage Operations</i>)										
DSS01	4				3			3	9	3
DSS02 (<i>Manage Service and Incidents</i>)										
DSS02	3			3				3	6	2
DSS03 (<i>Manage Problems</i>)										
DSS03	3			3				3	6	2

Dalam tabel 4.15 menjelaskan hasil keluaran data penilaian *Capability Level* yang diperoleh dalam melakukan pengisian lembar kuesioner oleh 3 responden yang terdapat pada Tabel 4.3. Kesimpulan dalam hasil yang diperoleh berdasarkan hasil penilaian *capability level* proses untuk subdomain DSS01 yaitu Level 3 dalam COBIT 5 yaitu *Established Process*, sedangkan subdomain DSS02 yaitu Level 2 dalam COBIT 5 yaitu *Managed Process*, dan subdomain DSS03 yaitu Level 2 dalam COBIT 5 yaitu *Managed Process*. Berikut adalah penjelasan terhadap penilaian *Capability Level* di PT. Aerofood Indonesia.

1. *Subdomain DSS01 (Manage Operations)* hasil keluaran = 3

Hasil yang diperoleh dalam proses ini yaitu pada level 3. Dalam proses level 3 dijelaskan bahwa proses telah berjalan dan telah dijalankan sesuai dengan proses yang telah ditetapkan perusahaan. Kondisi proses DSS01 pada PT. Aerofood Indonesia adalah sebagai berikut:

- Seluruh proses TI yang terdapat pada PT. Aerofood Indonesia yang ada telah melibatkan standar prosedur dari SOP sehingga apabila terjadi permasalahan baik darurat maupun perbaikan, perusahaan akan melakukan tindakan yang sesuai dengan standar prosedur yang terdapat pada SOP tersebut. Namun dalam segi kelengkapan dalam SOP yang

- tersedia belum adanya penjelasan mendetail hanya mencakup prosedur perawatan dan prosedur *back up*. Dokumen tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran penelitian ini dan data disesuaikan dengan hasil kuesioner serta transkrip wawancara pada lampiran penelitian.
- b. Perusahaan telah menerapkan hampir 25% tenaga *outsourcing* dalam hal pengelolaan layanan yang terdapat pada PT. Aerofood Indonesia terutama terhadap Infrastruktur Teknologi Informasi seperti pengadaan server bagi pusat data dan informasi perusahaan PT. Aerofood Indonesia dengan Perusahaan Asyst Corporation, serta melakukan pengadaan hardware maupun software. Untuk bagian pengelolaan infrastuktur seperti pengelolaan data secara langsung ditangani oleh pihak perusahaan sendiri tanpa melibatkan pihak ketiga untuk mencegah kebocoran informasi perusahaan. Dokumen tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran penelitian ini dan data disesuaikan dengan hasil kuesioner serta transkrip wawancara pada lampiran penelitian.
 - c. Perusahaan telah menerapkan kegiatan untuk pemantauan terhadap infrastruktur TI. Tentu hal ini dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan sebagai kegiatan rutin untuk memeriksa maupun melakukan controlling terhadap infrastruktur TI yang ada pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya jadwal berkala untuk melakukan proses perawatan komputer. Dokumen tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran penelitian ini dan data disesuaikan dengan hasil kuesioner serta transkrip wawancara pada lampiran penelitian.
 - d. Perusahaan telah mengimplementasikan *hardware* untuk memantau operasional dan penanganan masalah pada perusahaan. Hal ini dilakukan oleh perusahaan dengan menyiapkan *back up data* di *server* komputer utama yang berada di ruang IT Departemen PT. Aerofood Indonesia. Penanganan masalah tersebut terlampir pada dokumen prosedur backup. Dokumen tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran penelitian ini dan data disesuaikan dengan hasil kuesioner serta transkrip wawancara pada lampiran penelitian.
 - e. Perusahaan telah mengimplementasikan pengelolaan fasilitas, tenaga/jaringan listrik, peralatan komunikasi, syarat teknis, spesifikasi vendor, pedoman kesehatan, dan keselamatan bagi stakeholder-stakeholder yang bekerja di PT. Aerofood Indonesia ini. Dokumen tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran penelitian ini dan data disesuaikan dengan hasil kuesioner serta transkrip wawancara pada lampiran penelitian.

2. *Subdomain DSS02 (Manage Service and Incidents)* hasil keluaran = 2

Hasil yang diperoleh dalam proses ini yaitu pada level 2. Dalam proses level 2 dijelaskan bahwa proses telah berjalan telah diimplementasikan serta dimonitoring dengan cukup baik. Kondisi proses DSS02 pada PT. Aerofood Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Seluruh proses TI yang terdapat pada PT. Aerofood Indonesia yang ada telah menerapkan skema dalam permintaan layanan ataupun pelayanan dalam penanganan masalah. Semua aturan ini tertulis dalam *company policy* maupun *request order maintenance* perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Segala jenis permintaan maupun pembenahan terhadap IT dilakukan dalam skema tersebut. Dokumen tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran penelitian ini dan data disesuaikan dengan hasil kuesioner serta transkrip wawancara pada lampiran penelitian.
- b. Perusahaan telah menerapkan proses mengidentifikasi, mencatat dan mengklasifikasikan permintaan layanan berdasarkan tahapan yang dilakukan oleh PT. Aerofood Indonesia dengan mengidentifikasi tingkat masalah hal ini dilakukan pada kegiatan rutin antar pegawai dalam PT. Aerofood Indonesia khususnya dalam permasalahan yang sangat rumit untuk diselesaikan. Dokumen tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran penelitian ini dan data disesuaikan dengan hasil kuesioner serta transkrip wawancara pada lampiran penelitian.
- c. Perusahaan telah menerapkan proses untuk melakukan permintaan layanan sesuai dengan standart layanan operasional IT yang perusahaan miliki. Hal ini dikelola berdasarkan tingkatan permasalahan yang dimiliki. Semua hasil yang telah selesai tercatat dalam *worksheet order* Team IT Perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Dokumen tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran penelitian ini dan data disesuaikan dengan hasil kuesioner serta transkrip wawancara pada lampiran penelitian.
- d. Perusahaan telah menerapkan prosedur tersebut berdasarkan standart layanan operasional IT dan prosedur perawatan IT semua sudah dilakukan berdasarkan itu. Sehingga dokumen tersebut meliputi seluruh kegiatan maintenance IT perusahaan. Dokumen tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran penelitian ini dan data disesuaikan dengan hasil kuesioner serta transkrip wawancara pada lampiran penelitian.
- e. Perusahaan selalu *memonitoring* permintaan layanan sesuai dengan standart layanan operasional IT dan standart perawatan komputer yang perusahaan miliki. Dokumen tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran penelitian ini dan data disesuaikan dengan hasil kuesioner serta transkrip wawancara pada lampiran penelitian.

3. Subdomain DSS03 (*Manage Problems*) hasil keluaran = 2

Hasil yang diperoleh dalam proses ini yaitu pada level 3. Dalam proses level 3 dijelaskan bahwa proses telah berjalan telah diimplementasikan serta dimonitoring dengan cukup baik. Kondisi proses DSS03 pada PT. Aerofood Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Seluruh proses TI yang terdapat pada PT. Aerofood Indonesia yang ada telah melibatkan standar prosedur dari SOP. Hal ini dibuktikan dengan adanya prosedur pelaporan masalah dalam prosedur perawatan komputer untuk menangani masalah TI yang berupa checklist dan pengklasifikasian masalah. Dokumen tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran penelitian ini dan data disesuaikan dengan hasil kuesioner serta transkrip wawancara pada lampiran penelitian.
- b. Perusahaan telah melakukan penilaian dan analisa terhadap suatu insiden yang dilakukan oleh pihak ketiga. Dokumen tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran penelitian ini dan data disesuaikan dengan hasil kuesioner serta transkrip wawancara pada lampiran penelitian.
- c. Perusahaan telah menerapkan proses untuk memahami masalah dan mengidentifikasi solusi agar permasalahan yang terjadi pada teknologi informasi PT. Aerofood Indonesia tidak terulang. Dokumen tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran penelitian ini dan data disesuaikan dengan hasil kuesioner serta transkrip wawancara pada lampiran penelitian.
- d. Perusahaan telah mengimplementasikan pada departemen TI untuk membuat solusi dalam menangani permasalahan yang terjadi dalam IT. Dokumen tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran penelitian ini dan data disesuaikan dengan hasil kuesioner serta transkrip wawancara pada lampiran penelitian.
- e. Perusahaan telah mengimplementasikan untuk mengumpulkan data rasional untuk dilakukan proses identifikasi terhadap insiden data sehingga dijadikan dalam pengelolaan dan penanganan masalah. Dokumen tersebut dapat dilihat pada bagian lampiran penelitian ini dan data disesuaikan dengan hasil kuesioner serta transkrip wawancara pada lampiran penelitian.

4.9 Validasi Kuesioner

Setelah melakukan proses pengumpulan informasi yang berupa data dengan menggunakan metode wawancara, kuesioner, dan observasi pada penelitian ini. Kuesioner dibagikan kepada masing-masing karyawan yang terdapat pada Departemen Teknologi Informasi PT. Aerofood Indonesia sesuai dengan RACI *Chart* setiap subdomain yang terdapat pada buku COBIT 5 – *Enabling Process*. Dalam penelitian ini kuesioner diberikan pada 3 responden yaitu

karyawan yang menjabat pada Departemen TI PT. Aerofood Indonesia. Untuk mengisi dan menilai penelitian ini 1 responden menilai dan menjawab pertanyaan yang berdasarkan pada COBIT 5 – *Process Assesment Model (PAM)* pada subdomain DSS01 (*Manage Operations*), DSS02 (*Manage Service and Incidents*), DSS03 (*Manage Problems*). Validasi Kuesioner pada masing-masing subdomain akan dijelaskan pada bab 4.10 hingga 4.12.

Tabel 4.28 Hasil Validasi Kuesioner

Subdomain	Nilai Capability Level	Wawancara	Observasi	Validasi
DSS01 <i>Manage Operations</i>	3	Sesuai	Sesuai	Sesuai
DSS02 <i>Manage Service and Incidents</i>	2	Sesuai	Sesuai	Sesuai
DSS03 <i>Manage Problems</i>	2	Sesuai	Sesuai	Sesuai

4.10 Validasi Kuesioner DSS01

Dalam tahap Validasi Kuesioner subdomain DSS01 *Manage Operations* dihasilkan bahwa nilai *capability level process* berada pada level 3 yaitu *Established Process*. Hal ini dilakukan untuk memastikan keselarasan informasi yang diperoleh dengan hasil yang didapatkan berdasarkan proses pengumpulan data dengan metode wawancara, kuesioner, dan observasi berdasarkan pedoman dari *Process Assesment Model COBIT 5*. Dalam hal ini PT. Aerofood Indonesia telah menerapkan seluruh proses TI yang terdapat pada PT. Aerofood Indonesia yang ada dengan melibatkan standar prosedur dari SOP sehingga apabila terjadi permasalahan baik darurat maupun perbaikan, perusahaan akan melakukan tindakan yang sesuai dengan standar prosedur yang terdapat pada SOP tersebut. Dalam penanganan terhadap pengelolaan layanan perusahaan telah menerapkan hampir 25% tenaga *outsourcing* dalam hal pengelolaan layanan yang terdapat pada PT. Aerofood Indonesia terutama terhadap Infrastruktur Teknologi Informasi seperti pengadaan server bagi pusat data dan informasi perusahaan PT. Aerofood Indonesia dengan Perusahaan Asyst Corporation, serta melakukan pengadaan hardware maupun software. Untuk bagian pengelolaan infrastuktur seperti pengelolaan data secara langsung ditangani oleh pihak perusahaan sendiri tanpa

melibatkan pihak ketiga untuk mencegah kebocoran informasi perusahaan. Serta dalam kegiatan pemantauan perusahaan telah menerapkan kegiatan untuk pemantauan terhadap infrastruktur TI. Tentu hal ini dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan sebagai kegiatan rutin untuk memeriksa maupun melakukan *controlling* terhadap infrastruktur TI yang ada pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Selain itu juga terdapat hardware untuk memantau lingkungan operasional TI. Serta pengelolaan fasilitas, tenaga/jaringan listrik, peralatan komunikasi, syarat teknis, spesifikasi vendor, pedoman kesehatan, dan keselamatan telah diimplementasikan dalam perusahaan.

4.11 Validasi Kuesioner DSS02

Dalam tahap Validasi Kuesioner subdomain DSS02 *Manage Service and Incidents* dihasilkan bahwa nilai *capability level process* berada pada level 2 yaitu *Managed Process*. Hal ini dilakukan untuk memastikan keselarasan informasi yang diperoleh dengan hasil yang didapatkan berdasarkan proses pengumpulan data dengan metode wawancara, kuesioner, dan observasi berdasarkan pedoman dari *Process Assesment Model* COBIT 5. Dalam hal ini PT. Aerofood Indonesia telah menerapkan skema dalam permintaan layanan ataupun pelayanan dalam penanganan masalah. Semua aturan ini tertulis dalam *company policy* maupun *request order maintenance* perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia telah menerapkan proses mengidentifikasi, mencatat dan mengklasifikasikan permintaan layanan berdasarkan tahapan yang dilakukan oleh PT. Aerofood Indonesia dengan mengidentifikasi tingkat masalah. Serta dalam menerapkan proses untuk melakukan permintaan layanan sesuai dengan standart layanan operasional IT yang perusahaan miliki. Tentu hal ini dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan agar selalu *memonitoring* permintaan layanan sesuai dengan standart layanan operasional IT dan standart perawatan komputer yang perusahaan miliki.

4.12 Validasi Kuesioner DSS03

Dalam tahap Validasi Kuesioner subdomain DSS03 *Manage Problems* dihasilkan bahwa nilai *capability level process* berada pada level 2 yaitu *Managed Process*. Hal ini dilakukan untuk memastikan keselarasan informasi yang diperoleh dengan hasil yang didapatkan berdasarkan proses pengumpulan data dengan metode wawancara, kuesioner, dan observasi berdasarkan pedoman dari *Process Assesment Model* COBIT 5. Dalam hal ini PT. Aerofood Indonesia telah menerapkan seluruh proses TI yang terdapat pada PT. Aerofood Indonesia yang ada telah melibatkan standar prosedur dari SOP. Dalam penilaian dan penganalisaan akar dari suatu insiden TI perusahaan telah melakukan penilaian

dan analisa terhadap suatu insiden yang dilakukan oleh pihak ketiga. Untuk melakukan identifikasi resiko perusahaan telah menerapkan proses untuk memahami masalah dan mengidentifikasi solusi agar permasalahan yang terjadi pada teknologi informasi PT. Aerofood Indonesia tidak terulang. Serta dalam menangani permasalahan perusahaan telah mengimplementasikan untuk mengumpulkan data rasional untuk dilakukan proses identifikasi terhadap insiden data sehingga dijadikan dalam pengelolaan dan penanganan masalah.

4.13 Temuan Hasil Evaluasi

Berdasarkan hasil dari pengumpulan data penelitian yang berupa kuesioner, wawancara, dan observasi yang dilakukan pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia, ditemukan hasil evaluasi sebagai berikut :

1. Kondisi Fisik terhadap *master list* terhadap kepemilikan komputer untuk masing-masing departemen lain khususnya yang dikelola oleh PT. Aerofood Indonesia belum ada.
2. Media *backup data server* berada di lokasi yang terpisah.
3. Keamanan terhadap server belum tersedianya *smoke detector*.
4. SOP terhadap Backup Procedure di *update* setiap 3 tahun sekali.
5. Prosedur proses informasi terutama dalam Operasional TI masih belum didefinisikan secara jelas.
6. Pengukuran terhadap karakterisasi proses belum ada
7. Belum ada bukti untuk pengendalian terhadap permintaan layanan
8. Proses penanganan masalah yang rumit sangat sulit dikarenakan pedoman penangan masalah belum jelas.

Dokumen tersebut dapat dilihat pada lembar lampiran 6 penelitian skripsi ini, tentang dokumen - dokumen Pendukung Evaluasi Penelitian. Serta dapat dilihat pada gambar lampiran tentang kondisi ruang server serta hasil kuesioner dan transkrip wawancara pada bagian lampiran penelitian ini.

BAB 5 PEMBAHASAN

5.1 Analisis *Capability Level*

Dalam sub bab Analisis *Capability Level* ini akan dilakukan analisis lebih lanjut terhadap analisis temuan dan penentuan rekomendasi yang berdasarkan hasil dari kegiatan pengumpulan data dalam bentuk kuesioner pada penelitian yang dilakukan pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Didalam melakukan analisis *Capability Level* ini diharapkan membantu serta meningkatkan pada pengelolaan layanan teknologi informasi yang ada dalam perusahaan PT. Aerofood Indonesia khususnya pada Departemen Teknologi Informasi Perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Hal ini juga bertujuan untuk memahami kondisi tata kelola perusahaan berdasarkan *framework* COBIT 5 pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Didalam melakukan analisis *Capability Level* dan menentukan rekomendasi yang tepat pada penelitian ini, data yang diambil berasal dari hasil kuesioner yang telah disebarkan oleh 3 orang responden. Dan hal ini berpedoman pada buku *COBIT 5 : Process Assesment Model* berdasarkan subdomain yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Untuk memperoleh kondisi (*as-is*) dilakukan berdasarkan tingkatan proses berdasarkan standar *Generic Product (GP)* dan *Generic Work Product*) hal ini yang menjadi indikator dalam penilaian *Capability Level*.

Dalam melakukan analisa terhadap hasil yang diperoleh dalam lembar kuesioner yang telah diisi oleh 3 orang responden hal ini tentunya mendapatkan hasil untuk penilaian terhadap nilai *Capability Level*. Responden yang dipilih dalam mengisi lembar kuesioner tersebut yaitu *Executive IT Manager*, *Head IT Operation*, dan *IT Officer* perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Lembar kuesioner yang telah terisi oleh masing-masing responden dikelola serta divalidasi dalam proses pengumpulan data dalam bentuk wawancara dan observasi untuk menyesuaikan terhadap proses yang ada dalam subdomain DSS01, DSS02, dan DSS03.

Berdasarkan temuan hasil yang dilakukan dalam proses wawancara penentuan domain COBIT penelitian untuk mengetahui tingkatan level pencapaian yang diharapkan oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia khususnya dalam Departemen Teknologi Informasi adalah berada satu level diatas level didapatkan dalam setiap proses. Dalam tabel 5.1 skripsi ini akan menjelaskan perolehan kondisi saat ini yang diperoleh dalam lembar kuesioner yang diisi oleh para respoden serta hasil yang diharapkan oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia khususnya dalam Departemen Teknologi Informasi.

Tabel 5.1 Analisis *Gap* subdomain DSS01,DSS02, dan DSS03

Nama Proses	Kondisi (<i>as-is</i>)	Kondisi (<i>to-be</i>)	<i>Gap</i>
DSS01 – <i>Manage Operations</i>	3	4	1
DSS02 – <i>Manage Service and Incidents</i>	2	3	1
DSS03 – <i>Manage Problems</i>	2	3	1

5.1.1 Analisis Capability Level subdomain DSS01

Dalam subdomain DSS01 pada COBIT 5 bertujuan untuk menggabungkan aktifitas dan prosedur operasional agar dapat menjalankan layanan IT yang sesuai dalam perusahaan. Dalam pencapaian proses yang diperoleh dalam *Capability Level* DSS01 perusahaan PT. Aerofood Indonesia berada pada level 3 yaitu *established process*. Pencapaian *established process* yang dimaksud merupakan proses yang implementasinya dijelaskan atau mampu mencapai proses sebelumnya. Dalam tahapan pengumpulan data dalam bentuk wawancara perusahaan PT. Aerofood Indonesia mengharapkan level yang ingin dicapai pada proses subdomain DSS01 berada di level 4 yaitu *predictable process*.

Tabel 5.2 Analisis Gap subdomain DSS01

Nama Proses	Kondisi (<i>as-is</i>)	Kondisi (<i>to-be</i>)	Gap
DSS01 – <i>Manage Operations</i>	3	4	1

Kesimpulan analisa yang diperoleh dari pengamatan tersebut ditampilkan Tabel 5.2, diketahui bahwa nilai kesenjangan atau *gap value* yang diperoleh dari nilai *capability level (as-is)* saat ini serta nilai *capability level (to-be)* yang diharapkan adalah bernilai 1, dalam hal ini penjelasan mengenai faktor-faktor yang perlu dilakukan oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia khususnya departemen IT agar dapat mencapai target yang diharapkan adalah :

1. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan memiliki aturan dan tata cara untuk menguji keefektifan dari keselarasan proses untuk melakukan proses monitoring terhadap infrastruktur TI yang ada.
2. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan memiliki dokumen secara tertulis mengenai evaluasi terhadap kegiatan *maintenance* yang dilakukan.
3. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan menjelaskan dan memiliki pedoman terhadap proses informasi operasional TI secara jelas untuk mendukung tujuan bisnis yang ditetapkan.
4. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan memiliki tujuan kuantitatif dari proses yang dimiliki oleh perusahaan dalam bentuk jadwal penilaian dari tujuan kuantitatif tersebut serta memahami hasil dari penilaian untuk mengukur potensi-potensi tujuan proses yang telah terpenuhi.
5. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan dapat mendefinisikan secara jelas alur serta proses yang terdapat dalam standar operasional prosedur yang dimiliki oleh departemen IT.

5.1.2 Analisis Capability Level subdomain DSS02

Dalam subdomain DSS02 pada COBIT 5 bertujuan untuk menanggapi layanan terhadap permintaan layanan terhadap pengguna IT dalam organisasi. Dalam pencapaian proses yang diperoleh dalam *Capability Level* DSS02 perusahaan PT. Aerofood Indonesia berada pada level 2 yaitu *managed process*. Pencapaian *managed process* yang dimaksud merupakan proses yang sedang direncanakan serta dilakukan pemantauan secara berkala agar sesuai dengan proses sebelumnya. Dalam proses pengumpulan data dalam bentuk wawancara perusahaan PT. Aerofood Indonesia mengharapkan level yang ingin dicapai pada proses subdomain DSS02 berada di level 3 yaitu *established process*.

Tabel 5.3 Analisis Gap subdomain DSS02

Nama Proses	Kondisi (<i>as-is</i>)	Kondisi (<i>to-be</i>)	Gap
DSS02 – Manage Service and Incidents	2	3	1

Kesimpulan analisa yang diperoleh dari pengamatan tersebut ditampilkan Tabel 5.3, diketahui bahwa nilai kesenjangan atau *gap value* yang diperoleh dari nilai *capability level (as-is)* saat ini serta nilai *capability level (to-be)* yang diharapkan adalah bernilai 1, dalam hal ini penjelasan mengenai faktor-faktor yang perlu dilakukan oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia khususnya departemen IT agar dapat mencapai target yang diharapkan adalah :

1. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan memiliki metode untuk melakukan proses verifikasi terhadap masalah yang dihadapi oleh organisasi agar pemenuhan atas penyelesaian masalah dapat terpenuhi.
2. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan memiliki dokumen tentang dokumentasi dan kontrol dari produk kerja yang tidak hanya berupa *checklist maintenance*.
3. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan mampu untuk mengimplementasikan proses identifikasi, dokumentasi dan prosedur yang tepat dalam mengelola permintaan layanan TI.
4. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan memiliki dokumen prosedur permintaan dan pengelolaan layanan TI dengan menyesuaikan proses yang terdapat pada kebutuhan TI dan tujuan bisnis yang ditetapkan oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia.
5. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan dapat melatih kompetensi dan kemampuan karyawan khususnya departemen TI dalam mengelola tanggung jawab dan peran yang belum terorganisir dalam proses pengelolaan layanan.

5.1.3 Analisis Capability Level subdomain DSS03

Dalam subdomain DSS03 pada COBIT 5 bertujuan untuk memahami kondisi masalah yang sedang terjadi dan menanggapi kejadian masalah untuk dilakukan perbaikan. Dalam pencapaian proses yang diperoleh dalam *Capability Level* DSS03 perusahaan PT. Aerofood Indonesia berada pada level 2 yaitu *managed process*. Pencapaian *managed process* yang dimaksud merupakan merupakan proses yang sedang direncanakan serta dilakukan pemantauan secara berkala agar sesuai dengan proses sebelumnya. Dalam proses pengumpulan data dalam bentuk wawancara perusahaan PT. Aerofood Indonesia mengharapkan level yang ingin dicapai pada proses subdomain DSS03 berada di level 3 yaitu *established process*.

Tabel 5.4 Analisis Gap subdomain DSS03

Nama Proses	Kondisi (<i>as-is</i>)	Kondisi (<i>to-be</i>)	Gap
DSS03 – Manage Problems	2	3	1

Berdasarkan dari hasil yang ditampilkan Tabel 5.4, diketahui bahwa nilai kesenjangan atau *gap value* yang diperoleh dari nilai *capability level (as-is)* saat ini serta nilai *capability level (to-be)* yang diharapkan adalah bernilai 1, dalam hal ini penjelasan mengenai faktor-faktor yang perlu dilakukan oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia khususnya departemen IT agar dapat mencapai target yang diharapkan adalah :

1. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan memiliki jendela antarmuka atau *interface* agar terciptanya komunikasi antara departemen dengan departemen lain baik terhadap penugasan dan tanggung jawab serta pengelolaan masalah terhadap karyawan perusahaan yang menangani masalah TI.
2. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan memberikan informasi mengenai produk kerja penanganan masalah TI yang disesuaikan dengan peraturan yang direncanakan oleh departemen TI PT. Aerofood Indonesia agar dapat memberikan proses yang tepat dalam pengambilan keputusan pengelolaan masalah .
3. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan mampu untuk mendefinisikan dan menyesuaikan proses standar yang dijadikan dalam pedoman adaptasi yang tepat serta prosedur yang tepat dalam mengelola permasalahan TI.
4. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan memiliki pedoman dalam mengelola kebutuhan sumber daya dan data informasi yang digunakan untuk penanganan masalah agar dapat membantu kinerja perusahaan dalam penanganan masalah .

5. Perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan memiliki dokumen tentang proses evaluasi terhadap penanganan masalah yang terjadi dalam TI Perusahaan.

5.2 Rekomendasi

Tahapan yang dilaksanakan setelah proses evaluasi tata kelola TI pada departemen IT perusahaan PT. Aerofood Indonesia selesai dilakukan yaitu dengan analisa terhadap nilai *Capability Level* dan kesenjangan *Gap* yang didapatkan dalam analisa tersebut maka akan menghasilkan keluaran yang berupa rekomendasi. Dalam pembuatan rekomendasi hal ini bertujuan untuk meningkatkan tata kelola teknologi informasi yang ada dalam perusahaan PT. Aerofood Indonesia serta sebagai acuan dasar dalam perbaikan teknologi informasi yang telah diterapkan selama ini. Dalam hal ini rekomendasi dapat dijadikan sebagai tujuan utama untuk menghindari ancaman maupun kejadian yang akan datang agar dapat dicegah dan dapat dikelola dengan baik oleh Departemen IT PT. Aerofood Indonesia. Rekomendasi yang sesuai dari hasil evaluasi tata kelola dibagi menjadi beberapa proses yang disesuaikan dengan subdomain pada COBIT 5 yaitu DSS01, DSS2, dan DSS03.

5.2.1 Rekomendasi pada proses subdomain DSS01

Untuk dapat meningkatkan dan mencapai nilai *capability level* yang diharapkan (*to-be*) dari tata kelola teknologi informasi pada subdomain DSS01 pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia khususnya dalam menggabungkan aktifitas dan prosedur operasional agar dapat menjalankan layanan IT yang sesuai dalam perusahaan, rekomendasi yang sesuai antara lain:

1. Membuat panduan secara khusus untuk menilai keefektifan proses dengan kesesuaian terhadap tahapan yang dilakukan, serta untuk melakukan proses monitoring terhadap infrastruktur TI yang ada. Agar aktifitas IT dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik dan dapat mendukung kinerja operasional perusahaan.
2. Merumuskan dan membuat dokumen secara tertulis untuk melakukan evaluasi terhadap kegiatan *maintenance* yang dilakukan. Agar dapat dijadikan panduan dalam proses pemeliharaan infrastruktur IT.
3. Mendeskripsikan dan menginformasikan tentang pedoman terhadap proses informasi operasional TI secara jelas untuk mendukung tujuan bisnis yang ditetapkan.
4. Mendeskripsikan dan mengembangkan tujuan kuantitatif dari proses yang dimiliki oleh perusahaan dalam bentuk jadwal penilaian dari tujuan kuantitatif tersebut serta memahami hasil dari penilaian untuk mengukur potensi-potensi tujuan proses yang telah terpenuhi. Agar tujuan perusahaan dengan tujuan IT dapat selaras dengan Visi Misi Perusahaan PT. Aerofood Indonesia.

5. Mendeskripsikan serta membentuk pedoman untuk mendefinisikan secara jelas alur serta proses yang terdapat dalam standar operasional prosedur yang dimiliki oleh departemen IT. Agar memiliki aturan dan kerangka kerja untuk proses dalam pengelolaan infrastruktur IT.

Demikian rekomendasi yang dapat digunakan oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia agar dapat mencapai nilai *capability level* yang diharapkan (*to-be*).

5.2.2 Rekomendasi pada proses subdomain DSS02

Untuk dapat meningkatkan dan mencapai nilai *capability level* yang diharapkan (*to-be*) dari tata kelola teknologi informasi pada subdomain DSS02 pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia khususnya dalam menanggapi layanan terhadap permintaan layanan terhadap pengguna IT dalam organisasi, rekomendasi yang sesuai antara lain:

1. Merumuskan serta menerapkan metode untuk melakukan proses verifikasi terhadap masalah yang dihadapi oleh organisasi agar pemenuhan atas penyelesaian masalah dapat terpenuhi.
2. Membuat dokumen tentang dokumentasi dan kontrol dari produk kerja yang tidak hanya berupa *checklist maintenance*. Agar kontrol terhadap permintaan proses perbaikan IT dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik sehingga dapat mendukung kinerja operasional perusahaan.
3. Menjalankan serta mengimplementasikan proses identifikasi, dokumentasi dan prosedur yang tepat dalam mengelola permintaan layanan TI. Agar dapat mengontrol kinerja proses yang dilakukan.
4. Membuat dokumen prosedur permintaan dan pengelolaan layanan TI dengan menyesuaikan proses yang terdapat pada kebutuhan TI dan tujuan bisnis yang ditetapkan oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Agar memiliki aturan dan kerangka kerja untuk proses dalam permintaan layanan dan perbaikan terhadap permasalahan IT.
5. Mengadakan jadwal pelatihan untuk melatih kompetensi dan kemampuan karyawan khususnya departemen TI dalam mengelola tanggung jawab dan peran yang belum terorganisir dalam proses pengelolaan layanan. Agar pekerja khususnya Divisi IT dapat melakukan kegiatan secara efektif terutama dalam permintaan layanan dan perbaikan terhadap permasalahan IT.

Demikian rekomendasi yang dapat digunakan oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia agar dapat mencapai nilai *capability level* yang diharapkan (*to-be*).

5.2.3 Rekomendasi pada proses subdomain DSS03

Untuk dapat meningkatkan dan mencapai nilai *capability level* yang diharapkan (*to-be*) dari tata kelola teknologi informasi pada subdomain DSS03 pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia khususnya dalam memahami kondisi masalah yang sedang terjadi dan menanggapi kejadian masalah untuk dilakukan perbaikan, rekomendasi yang sesuai antara lain:

1. Membuat serta mengimplementasikan jendela antarmuka atau *interface* untuk terciptanya komunikasi antara departemen dengan departemen lain baik terhadap penugasan dan tanggung jawab serta pengelolaan masalah terhadap karyawan perusahaan yang menangani masalah TI. Agar komunikasi antar departemen dapat berjalan dengan baik terutama dalam apabila terjadi masalah IT.
2. Mendeskripsikan informasi mengenai produk kerja penanganan masalah TI yang disesuaikan dengan peraturan yang direncanakan oleh departemen TI PT. Aerofood Indonesia agar dapat memberikan proses yang tepat dalam pengambilan keputusan pengelolaan masalah .
3. Membuat dokumen untuk mendefinisikan dan menyesuaikan proses standar yang dijadikan dalam pedoman adaptasi yang tepat serta prosedur yang tepat dalam mengelola permasalahan TI. Agar kontrol terhadap pengelolaan masalah IT dapat berjalan dengan baik sehingga dapat mendukung kinerja operasional perusahaan.
4. Membuat dokumen sebagai pedoman dalam mengelola kebutuhan sumber daya dan data informasi yang digunakan untuk penanganan masalah agar dapat membantu kinerja perusahaan dalam penanganan masalah . Agar kontrol terhadap sumber daya yang diperlukan untuk pengelolaan masalah dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik sehingga dapat mendukung kinerja operasional perusahaan.
5. Membuat serta mengimplementasikan dokumen tentang proses evaluasi terhadap penanganan masalah yang terjadi dalam TI Perusahaan. Agar dapat memantau aktifitas kinerja IT dalam melakukan penanganan masalah.

Demikian rekomendasi yang dapat digunakan oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia agar dapat mencapai nilai *capability level* yang diharapkan (*to-be*).

BAB 6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berlandaskan dalam penelitian skripsi yang ditulis oleh peneliti untuk melakukan evaluasi terhadap tata kelola TI yang ada dalam perusahaan PT. Aerofood Indonesia dengan menggunakan framework COBIT 5.0, dapat ditarik kesimpulan dari hasil analisis data yang dilakukan antara lain :

1. Implementasi tata kelola teknologi informasi yang terdapat di infrastruktur TI PT. Aerofood Indonesia telah berjalan sesuai dengan standar operasional perusahaan yaitu tersedianya pengelolaan infrastruktur TI, penerapan ataupun kesepakatan diberikan batasan untuk pengelolaan informasi maupun data yang dilakukan oleh pihak *outsourcing*/ pihak ketiga. Kondisi ini difokuskan untuk pengelolaan terhadap kinerja *internal* perusahaan. Serta dalam pengelolaan infrastruktur TI yang ada dalam perusahaan masih belum tersedianya proses *monitoring* ataupun kontrol terhadap produk kerja yang dideskripsikan pada standar operasional perusahaan. Untuk pembahasan mengenai penerapan tata kelola teknologi informasi dalam pengelolaan permintaan layanan hanya melakukan proses dalam dokumen SOP yang ada. Serta hasil atau bukti yang ditemukan dari pengelolaan permintaan layanan hanya berupa checklist sebagai tindak kontrol terhadap pengelolaan permintaan layanan. Didalam melakukan implementasi tata kelola IT pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia secara spesifik dalam pengelolaan masalah yang dilakukan oleh departemen IT belum menerapkan jendela antarmuka untuk mengkomunikasi secara efektif terhadap masalah yang dihadapi dan juga belum ketersediaan terhadap pedoman yang sesuai dalam penanganan masalah.
2. Dalam subdomain DSS01 pada COBIT 5 yang bertujuan untuk menggabungkan aktifitas dan prosedur operasional agar dapat menjalankan layanan IT yang sesuai dalam perusahaan. Dalam pencapaian proses yang diperoleh dalam *Capability Level* DSS01 perusahaan PT. Aerofood Indonesia berada pada level 3 yaitu *established process* dalam hal ini disimpulkan bahwa pencapaian dalam DSS01 proses yang dikelola terhadap infrastruktur TI telah dijelaskan sebelumnya dan proses implementasi yang didefinisikan sudah mencapai hasil proses. Untuk hasil dari subdomain DSS02 pada COBIT 5 yang bertujuan menanggapi layanan terhadap permintaan layanan terhadap pengguna IT dalam organisasi. Dalam pencapaian proses yang diperoleh dalam *Capability Level* DSS02 perusahaan PT. Aerofood Indonesia berada pada level 2 yaitu *managed process* dalam kondisi ini disimpulkan bahwa pencapaian dalam DSS02 proses yang dijelaskan mengenai permintaan layanan sudah

diimplementasikan dalam hal pengelolaan baik terencana dan termonitor berdasarkan produk kerja yang telah ditetapkan. Serta hasil Untuk hasil dari subdomain DSS03 pada COBIT 5 yang bertujuan memahami kondisi masalah yang sedang terjadi dan menanggapi kejadian masalah untuk dilakukan perbaikan. Dalam pencapaian proses yang diperoleh dalam *Capability Level* DSS03 perusahaan PT. Aerofood Indonesia berada pada level 2 yaitu *managed process* dalam kondisi ini disimpulkan bahwa pencapaian dalam DSS03 proses yang dijelaskan mengenai permintaan layanan sudah diimplementasikan dalam hal pengelolaan baik terencana dan termonitor berdasarkan produk kerja yang telah ditetapkan.

3. Setelah memahami hasil dari analisa terhadap penilaian pengelolaan teknologi informasi pada departemen IT perusahaan PT. Aerofood Indonesia, tentu perusahaan ingin meningkatkan tata kelola teknologi informasi yang ada dalam perusahaan PT. Aerofood Indonesia dengan nilai yang diharapkan dalam pencapaian proses *Capability Level*. Maka rekomendasi yang sesuai dalam tiap proses yang dianalisa, antara lain :
 - a. Dalam proses untuk menggabungkan aktifitas dan prosedur operasional agar dapat menjalankan layanan IT yang sesuai dalam perusahaan tentunya perusahaan perlu membuat panduan secara khusus untuk menilai keefektifan proses dengan kesesuaian terhadap tahapan yang dilakukan, serta untuk melakukan proses monitoring terhadap infrastruktur TI yang ada. Hal ini juga perusahaan perlu merumuskan dan membuat dokumen secara tertulis untuk melakukan evaluasi terhadap kegiatan *maintenance* yang dilakukan. Selain itu proses untuk mendeskripsikan dan menginformasikan tentang pedoman terhadap proses informasi operasional TI harus dijelaskan secara jelas untuk mendukung tujuan bisnis yang ditetapkan termasuk didalamnya proses mendeskripsikan dan mengembangkan tujuan kuantitatif dari proses yang dimiliki oleh perusahaan dalam bentuk jadwal penilaian dari tujuan kuantitatif tersebut serta memahami hasil dari penilaian untuk mengukur potensi-potensi tujuan proses yang telah terpenuhi. Dan perusahaan PT. Aerofood Indonesia perlu mendeskripsikan serta membentuk pedoman untuk mendefinisikan secara jelas alur serta proses yang terdapat dalam standar operasional prosedur yang dimiliki oleh departemen IT.
 - b. Dalam proses untuk menanggapi layanan terhadap permintaan layanan terhadap pengguna IT dalam organisasi tentunya perusahaan perlu merumuskan serta menerapkan metode untuk melakukan proses verifikasi terhadap masalah yang dihadapi oleh organisasi agar pemenuhan atas penyelesaian masalah dapat terpenuhi. Dan hal itu perusahaan juga perlu menyediakan untuk membuat dokumen

tentang dokumentasi dan kontrol dari produk kerja yang tidak hanya berupa *checklist maintenance*. Serta menjalankan serta mengimplementasikan proses identifikasi, dokumentasi dan prosedur yang tepat dalam mengelola permintaan layanan TI. Dalam hal ini tentunya perusahaan wajib membuat dokumen prosedur permintaan dan pengelolaan layanan TI dengan menyesuaikan proses yang terdapat pada kebutuhan TI dan tujuan bisnis yang ditetapkan oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Dan mengadakan jadwal pelatihan untuk melatih kompetensi dan kemampuan karyawan khususnya departemen TI dalam mengelola tanggung jawab dan peran yang belum terorganisir dalam proses pengelolaan layanan.

- c. Dalam proses untuk memahami kondisi masalah yang sedang terjadi dan menanggapi kejadian masalah untuk dilakukan perbaikan dalam perusahaan tentunya perusahaan perlu membuat serta mengimplementasikan jendela antarmuka atau *interface* untuk terciptanya komunikasi antara departemen dengan departemen lain baik terhadap penugasan dan tanggung jawab serta pengelolaan masalah terhadap karyawan perusahaan yang menangani masalah TI. Serta mendeskripsikan informasi mengenai produk kerja penanganan masalah TI yang disesuaikan dengan peraturan yang direncanakan oleh departemen TI PT. Aerofood Indonesia agar dapat memberikan proses yang tepat dalam pengambilan keputusan pengelolaan masalah. Selain itu perusahaan perlu membuat dokumen untuk mendefinisikan dan menyesuaikan proses standar yang dijadikan dalam pedoman adaptasi yang tepat serta prosedur yang tepat dalam mengelola permasalahan TI. Dan juga membentuk pedoman dalam mengelola kebutuhan sumber daya dan data informasi yang digunakan untuk keperluan proses penanganan masalah agar dapat membantu kinerja perusahaan dalam penanganan masalah. Hal ini perlu adanya proses untuk membuat serta mengimplementasikan dokumen tentang proses evaluasi terhadap penanganan masalah yang terjadi dalam TI Perusahaan.

6.2 Saran

Berdasarkan evaluasi yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap perusahaan PT. Aerofood Indonesia, saran yang sesuai untuk pengembangan lebih lanjut mengenai evaluasi tata kelola dengan *framework* COBIT 5 antara lain :

1. Dalam proses melakukan penelitian pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan perusahaan mampu untuk menangani masalah yang ada terutama dalam pengelolaan infrastruktur, permintaan layanan, serta pemecahan masalah yang terjadi dalam departemen TI PT. Aerofood

Indonesia berdasarkan rekomendasi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini.

2. Agar dapat memahami lebih terhadap kondisi yang ada dalam perusahaan PT. Aerofood Indonesia khususnya dalam pengelolaan layanan TI. Peneliti lain dapat menggunakan kerangka kerja lain untuk dapat membandingkan hasil dari evaluasi tata kelola dalam perusahaan PT. Aerofood Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

- Adikara, Fransiskus., 2013. *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi Perguruan Tinggi Berdasarkan COBIT 5 Pada Laboratorium Rekayasa Perangkat Lunak Universitas Esa Unggul*. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia.
- Arikunto, S. 2010. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Abdillah. 2011. *Langkah-langkah Metode Eksperimen*. (Online) (<http://komangwidarmika.blogspot.com/2012/12/metode-eksperimen.html>, diakses 27 September 2017).
- Candra, R. K., Atastina, I., & Firdaus, Y. (n.d.). Audit Teknologi Informasi menggunakan Framework COBIT 5 Pada Domain DSS (Delivery , Service , and Support) (Studi Kasus : iGracias Telkom University).
- Campbell, Mary. Michael P Rose. 2006. Fraud Prevention, An Investment No One Can Afford to Forego. The CPA Journal.
- Fauziyah. 2010. Pengantar Teknologi Informasi. Bandung: Muara Indah.
- Gondodiyoto, Sanyoto. 2007. Audit Sistem Informasi Pendekatan CobIT. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Grembergen (2005). Research method for Business. (4th ed.). USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Gultom, Manorang. 2012. Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Pada PTPN 13 Pontianak Menggunakan Framework COBIT. Jurnal ilmu-ilmu Sosial, Volume 4 Nomor 1.
- Hadi, Nur. 2011. Corporate Social Responsibility edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Hidayat, Aa Rahmat. 2015. *Audit Control Capability Level Tata Kelola Sistem Informasi Menggunakan COBIT 5 Studi Kasus : Direktorat TIK UPI Bandung*. Bandung
- ISACA. 2012. (a) COBIT 5 Enabling Processes. USA: IT Governance Institute.
- ISACA. 2012. (b) COBIT 5 Implementation. USA: IT Governance Institute.
- ISACA. 2012. (c) COBIT 5 Process Assessment Model. USA: IT Governance Institute.
- IT Governance Institute. 2007. COBIT ver. 5.0 Framework, Control Objectives, Management Guidelines, Capability Models. Rolling Meadow.
- Jogiyanto, H.M. & Abdillah, W. 2011. Sistem Tata Kelola Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi.

- Mutyarini K, Sembiring. J, 2006. *Arsitektur Sistem Informasi untuk Institusi Perguruan Tinggi di Indonesia*, Prosiding KNTI&K. pp102-107.
- O'Brien dan Marakas, 2010. *Management System Information*. McGraw Hill, New York.
- Purwanto. 2010. *Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT dalam Mendukung Layanan Sistem Informasi Akademik Studi Kasus: Universitas Budi Luhur*. Jurnal TELEMATIKA MKOM, Vol.2, 41- 52.
- Ramadhanty, Dwiani. (2010). *Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Cobit Framework 4.1 Studi Kasus Pada PT. Indonesia Tower* (Tesis). Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sarno, Riyanarto. 2009. *Audit Sistem dan Teknologi Informasi*. Surabaya: ITS Press.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surendro, Kridanto. 2009. (a) *Pengembangan Rencana Induk Sistem Informasi*. Bandung: Informatika.
- Surendro, Kridanto. 2009. (b) *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi*. Bandung: Informatika.
- Tata Kelola TI, 27 September 2017. [http://id.wikipedia.org/wiki/IT Governance/](http://id.wikipedia.org/wiki/IT_Governance/)
- Tugiman, Hiro. 2006. *Standar Profesional Audit Internal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi:Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Depok PT Raja Grafindo Persada.
- Weber, Ron. 1996. *Information Sistem Controls and Audit*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. LAMPIRAN 1 Wawancara Penentuan Domain COBIT 5
2. LAMPIRAN 2 Wawancara Penentuan Responden COBIT 5
3. LAMPIRAN 3 Wawancara/ Interview Penentuan *Capability Level*
DSS01
4. LAMPIRAN 4 Wawancara/ Interview Penentuan *Capability Level*
DSS02
5. LAMPIRAN 5 Wawancara/ Interview Penentuan *Capability Level*
DSS03
6. LAMPIRAN 6 Dokumen- dokumen Pendukung Evaluasi Penelitian



BAB 6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berlandaskan dalam penelitian skripsi yang ditulis oleh peneliti untuk melakukan evaluasi terhadap tata kelola TI yang ada dalam perusahaan PT. Aerofood Indonesia dengan menggunakan framework COBIT 5.0, dapat ditarik kesimpulan dari hasil analisis data yang dilakukan antara lain :

1. Implementasi tata kelola teknologi informasi yang terdapat di infrastruktur TI PT. Aerofood Indonesia telah berjalan sesuai dengan standar operasional perusahaan yaitu tersedianya pengelolaan infrastruktur TI, penerapan ataupun kesepakatan diberikan batasan untuk pengelolaan informasi maupun data yang dilakukan oleh pihak *outsourcing*/ pihak ketiga. Kondisi ini difokuskan untuk pengelolaan terhadap kinerja *internal* perusahaan. Serta dalam pengelolaan infrastruktur TI yang ada dalam perusahaan masih belum tersedianya proses *monitoring* ataupun kontrol terhadap produk kerja yang dideskripsikan pada standar operasional perusahaan. Untuk pembahasan mengenai penerapan tata kelola teknologi informasi dalam pengelolaan permintaan layanan hanya melakukan proses dalam dokumen SOP yang ada. Serta hasil atau bukti yang ditemukan dari pengelolaan permintaan layanan hanya berupa checklist sebagai tindak kontrol terhadap pengelolaan permintaan layanan. Didalam melakukan implementasi tata kelola IT pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia secara spesifik dalam pengelolaan masalah yang dilakukan oleh departemen IT belum menerapkan jendela antarmuka untuk mengkomunikasi secara efektif terhadap masalah yang dihadapi dan juga belum ketersediaan terhadap pedoman yang sesuai dalam penanganan masalah.
2. Dalam subdomain DSS01 pada COBIT 5 yang bertujuan untuk menggabungkan aktifitas dan prosedur operasional agar dapat menjalankan layanan IT yang sesuai dalam perusahaan. Dalam pencapaian proses yang diperoleh dalam *Capability Level* DSS01 perusahaan PT. Aerofood Indonesia berada pada level 3 yaitu *established process* dalam hal ini disimpulkan bahwa pencapaian dalam DSS01 proses yang dikelola terhadap infrastruktur TI telah dijelaskan sebelumnya dan proses implementasi yang didefinisikan sudah mencapai hasil proses. Untuk hasil dari subdomain DSS02 pada COBIT 5 yang bertujuan menanggapi layanan terhadap permintaan layanan terhadap pengguna IT dalam organisasi. Dalam pencapaian proses yang diperoleh dalam *Capability Level* DSS02 perusahaan PT. Aerofood Indonesia berada pada level 2 yaitu *managed process* dalam kondisi ini disimpulkan bahwa pencapaian dalam DSS02 proses yang dijelaskan mengenai permintaan layanan sudah

diimplementasikan dalam hal pengelolaan baik terencana dan termonitor berdasarkan produk kerja yang telah ditetapkan. Serta hasil Untuk hasil dari subdomain DSS03 pada COBIT 5 yang bertujuan memahami kondisi masalah yang sedang terjadi dan menanggapi kejadian masalah untuk dilakukan perbaikan. Dalam pencapaian proses yang diperoleh dalam *Capability Level* DSS03 perusahaan PT. Aerofood Indonesia berada pada level 2 yaitu *managed process* dalam kondisi ini disimpulkan bahwa pencapaian dalam DSS03 proses yang dijelaskan mengenai permintaan layanan sudah diimplementasikan dalam hal pengelolaan baik terencana dan termonitor berdasarkan produk kerja yang telah ditetapkan.

3. Setelah memahami hasil dari analisa terhadap penilaian pengelolaan teknologi informasi pada departemen IT perusahaan PT. Aerofood Indonesia, tentu perusahaan ingin meningkatkan tata kelola teknologi informasi yang ada dalam perusahaan PT. Aerofood Indonesia dengan nilai yang diharapkan dalam pencapaian proses *Capability Level*. Maka rekomendasi yang sesuai dalam tiap proses yang dianalisa, antara lain :
 - a. Dalam proses untuk menggabungkan aktifitas dan prosedur operasional agar dapat menjalankan layanan IT yang sesuai dalam perusahaan tentunya perusahaan perlu membuat panduan secara khusus untuk menilai keefektifan proses dengan kesesuaian terhadap tahapan yang dilakukan, serta untuk melakukan proses monitoring terhadap infrastruktur TI yang ada. Hal ini juga perusahaan perlu merumuskan dan membuat dokumen secara tertulis untuk melakukan evaluasi terhadap kegiatan *maintenance* yang dilakukan. Selain itu proses untuk mendeskripsikan dan menginformasikan tentang pedoman terhadap proses informasi operasional TI harus dijelaskan secara jelas untuk mendukung tujuan bisnis yang ditetapkan termasuk didalamnya proses mendeskripsikan dan mengembangkan tujuan kuantitatif dari proses yang dimiliki oleh perusahaan dalam bentuk jadwal penilaian dari tujuan kuantitatif tersebut serta memahami hasil dari penilaian untuk mengukur potensi-potensi tujuan proses yang telah terpenuhi. Dan perusahaan PT. Aerofood Indonesia perlu mendeskripsikan serta membentuk pedoman untuk mendefinisikan secara jelas alur serta proses yang terdapat dalam standar operasional prosedur yang dimiliki oleh departemen IT.
 - b. Dalam proses untuk menanggapi layanan terhadap permintaan layanan terhadap pengguna IT dalam organisasi tentunya perusahaan perlu merumuskan serta menerapkan metode untuk melakukan proses verifikasi terhadap masalah yang dihadapi oleh organisasi agar pemenuhan atas penyelesaian masalah dapat terpenuhi. Dan hal itu perusahaan juga perlu menyediakan untuk membuat dokumen

tentang dokumentasi dan kontrol dari produk kerja yang tidak hanya berupa *checklist maintenance*. Serta menjalankan serta mengimplementasikan proses identifikasi, dokumentasi dan prosedur yang tepat dalam mengelola permintaan layanan TI. Dalam hal ini tentunya perusahaan wajib membuat dokumen prosedur permintaan dan pengelolaan layanan TI dengan menyesuaikan proses yang terdapat pada kebutuhan TI dan tujuan bisnis yang ditetapkan oleh perusahaan PT. Aerofood Indonesia. Dan mengadakan jadwal pelatihan untuk melatih kompetensi dan kemampuan karyawan khususnya departemen TI dalam mengelola tanggung jawab dan peran yang belum terorganisir dalam proses pengelolaan layanan.

- c. Dalam proses untuk memahami kondisi masalah yang sedang terjadi dan menanggapi kejadian masalah untuk dilakukan perbaikan dalam perusahaan tentunya perusahaan perlu membuat serta mengimplementasikan jendela antarmuka atau *interface* untuk terciptanya komunikasi antara departemen dengan departemen lain baik terhadap penugasan dan tanggung jawab serta pengelolaan masalah terhadap karyawan perusahaan yang menangani masalah TI. Serta mendeskripsikan informasi mengenai produk kerja penanganan masalah TI yang disesuaikan dengan peraturan yang direncanakan oleh departemen TI PT. Aerofood Indonesia agar dapat memberikan proses yang tepat dalam pengambilan keputusan pengelolaan masalah. Selain itu perusahaan perlu membuat dokumen untuk mendefinisikan dan menyesuaikan proses standar yang dijadikan dalam pedoman adaptasi yang tepat serta prosedur yang tepat dalam mengelola permasalahan TI. Dan juga membentuk pedoman dalam mengelola kebutuhan sumber daya dan data informasi yang digunakan untuk keperluan proses penanganan masalah agar dapat membantu kinerja perusahaan dalam penanganan masalah. Hal ini perlu adanya proses untuk membuat serta mengimplementasikan dokumen tentang proses evaluasi terhadap penanganan masalah yang terjadi dalam TI Perusahaan.

6.2 Saran

Berdasarkan evaluasi yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap perusahaan PT. Aerofood Indonesia, saran yang sesuai untuk pengembangan lebih lanjut mengenai evaluasi tata kelola dengan *framework* COBIT 5 antara lain :

1. Dalam proses melakukan penelitian pada perusahaan PT. Aerofood Indonesia diharapkan perusahaan mampu untuk menangani masalah yang ada terutama dalam pengelolaan infrastruktur, permintaan layanan, serta pemecahan masalah yang terjadi dalam departemen TI PT. Aerofood

Indonesia berdasarkan rekomendasi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini.

2. Agar dapat memahami lebih terhadap kondisi yang ada dalam perusahaan PT. Aerofood Indonesia khususnya dalam pengelolaan layanan TI. Peneliti lain dapat menggunakan kerangka kerja lain untuk dapat membandingkan hasil dari evaluasi tata kelola dalam perusahaan PT. Aerofood Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

- Adikara, Fransiskus., 2013. *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi Perguruan Tinggi Berdasarkan COBIT 5 Pada Laboratorium Rekayasa Perangkat Lunak Universitas Esa Unggul*. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia.
- Arikunto, S. 2010. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Abdillah. 2011. *Langkah-langkah Metode Eksperimen*. (Online) (<http://komangwidarmika.blogspot.com/2012/12/metode-eksperimen.html>, diakses 27 September 2017).
- Candra, R. K., Atastina, I., & Firdaus, Y. (n.d.). Audit Teknologi Informasi menggunakan Framework COBIT 5 Pada Domain DSS (Delivery , Service , and Support) (Studi Kasus : iGracias Telkom University).
- Campbell, Mary. Michael P Rose. 2006. Fraud Prevention, An Investment No One Can Afford to Forego. The CPA Journal.
- Fauziyah. 2010. Pengantar Teknologi Informasi. Bandung: Muara Indah.
- Gondodiyoto, Sanyoto. 2007. Audit Sistem Informasi Pendekatan CobIT. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Grembergen (2005). Research method for Business. (4th ed.). USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Gultom, Manorang. 2012. Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Pada PTPN 13 Pontianak Menggunakan Framework COBIT. Jurnal ilmu-ilmu Sosial, Volume 4 Nomor 1.
- Hadi, Nur. 2011. Corporate Social Responsibility edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Hidayat, Aa Rahmat. 2015. *Audit Control Capability Level Tata Kelola Sistem Informasi Menggunakan COBIT 5 Studi Kasus : Direktorat TIK UPI Bandung*. Bandung
- ISACA. 2012. (a) COBIT 5 Enabling Processes. USA: IT Governance Institute.
- ISACA. 2012. (b) COBIT 5 Implementation. USA: IT Governance Institute.
- ISACA. 2012. (c) COBIT 5 Process Assessment Model. USA: IT Governance Institute.
- IT Governance Institute. 2007. COBIT ver. 5.0 Framework, Control Objectives, Management Guidelines, Capability Models. Rolling Meadow.
- Jogiyanto, H.M. & Abdillah, W. 2011. Sistem Tata Kelola Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi.

- Mutyarini K, Sembiring. J, 2006. *Arsitektur Sistem Informasi untuk Institusi Perguruan Tinggi di Indonesia*, Prosiding KNTI&K. pp102-107.
- O'Brien dan Marakas, 2010. *Management System Information*. McGraw Hill, New York.
- Purwanto. 2010. *Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT dalam Mendukung Layanan Sistem Informasi Akademik Studi Kasus: Universitas Budi Luhur*. Jurnal TELEMATIKA MKOM, Vol.2, 41- 52.
- Ramadhanty, Dwiani. (2010). *Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Cobit Framework 4.1 Studi Kasus Pada PT. Indonesia Tower* (Tesis). Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sarno, Riyanarto. 2009. *Audit Sistem dan Teknologi Informasi*. Surabaya: ITS Press.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surendro, Kridanto. 2009. (a) *Pengembangan Rencana Induk Sistem Informasi*. Bandung: Informatika.
- Surendro, Kridanto. 2009. (b) *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi*. Bandung: Informatika.
- Tata Kelola TI, 27 September 2017. [http://id.wikipedia.org/wiki/IT Governance/](http://id.wikipedia.org/wiki/IT_Governance/)
- Tugiman, Hiro. 2006. *Standar Profesional Audit Internal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi:Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Depok PT Raja Grafindo Persada.
- Weber, Ron. 1996. *Information Sistem Controls and Audit*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.